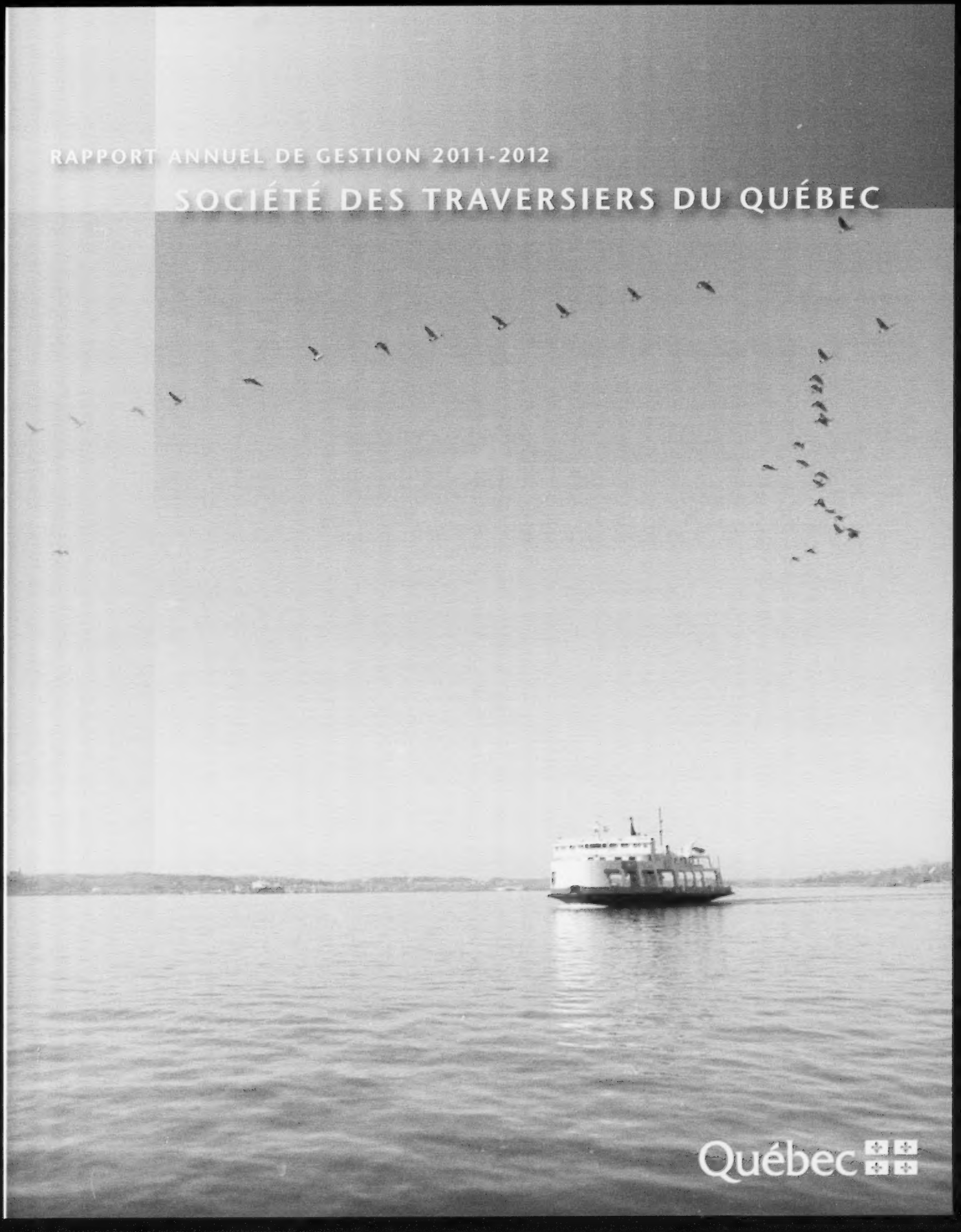
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

# SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC



Québec

Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec)  G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
Télécopieur : 418 643-7308
Courriel : stq@traversiers.com
Site Web : http//www.traversiers.com

Cette publication a été rédigée par la Société des traversiers du Québec.

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est employée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la compréhension.

Photographies :
- Guy Dionne
- Nathalie Laroche
- Marc Loiselle
- Société des traversiers du Québec

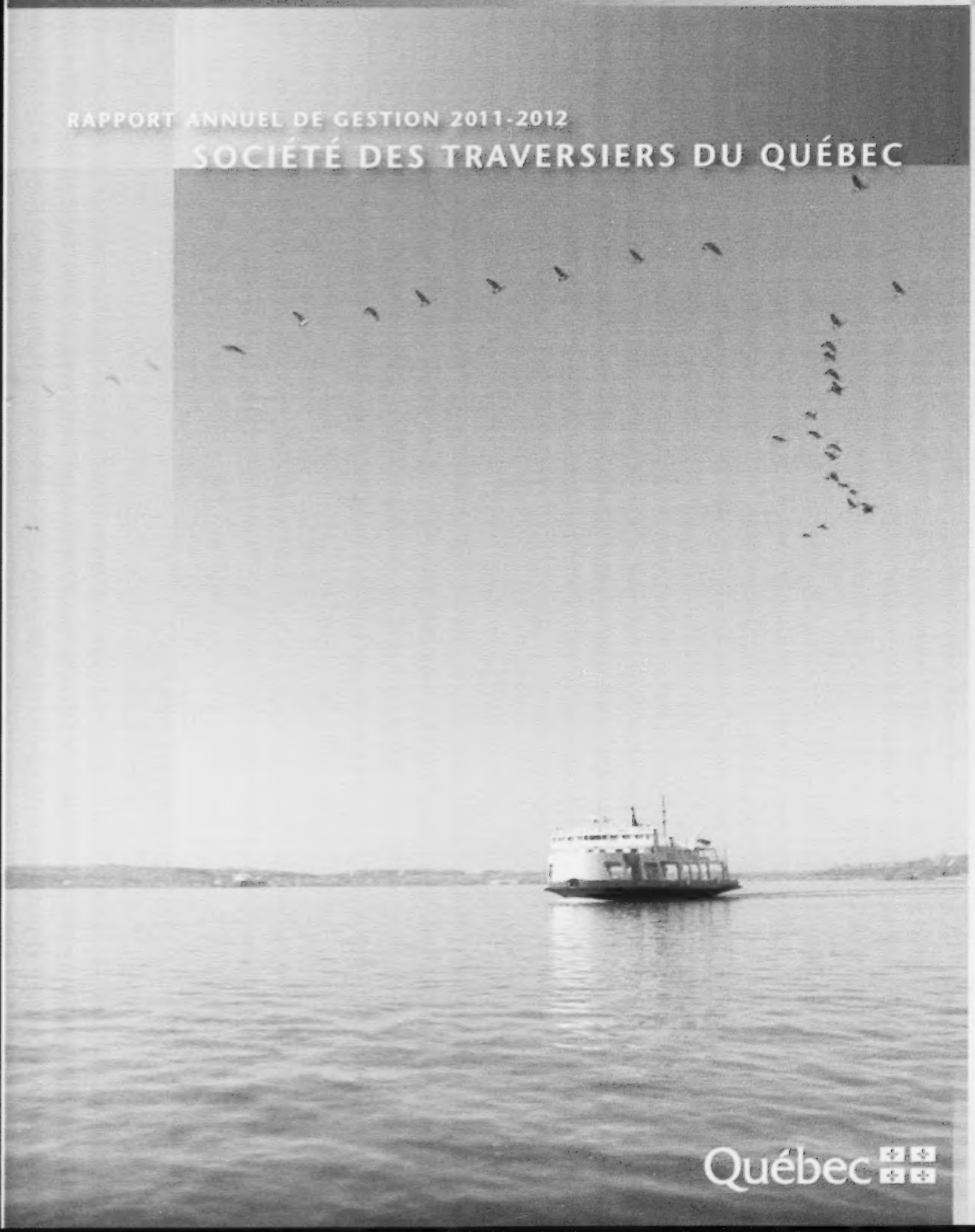
Graphisme : Jazz Design

Imprimerie : Imprimerie Provinciale inc.

ISBN 978-2-550-65830-6 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-65831-3 (version PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2012
© Gouvernement du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

# SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC



Québec

# TABLE DES MATIÈRES


PRÉSENTATION DU MINISTRE DES TRANSPORTS ..... 3

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ..... 3

DÉCLARATION DE LA DIRECTION ..... 4

DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ..... 4

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ..... 5

PRÉSENTATION GÉNÉRALE ..... 6

FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE ..... 7

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 ..... 15

RÉDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 ..... 16

- Orientation n° 1 ..... 16
- Orientation n° 2 ..... 18
- Orientation n° 3 ..... 21

RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ..... 25

DÉVELOPPEMENT DURABLE ..... 27

UTILISATION DES RESSOURCES ..... 35

- Ressources humaines ..... 35
- Ressources budgétaires et financières ..... 38
- Ressources informationnelles ..... 43
- Bonis au rendement ..... 44
- Mesures de réduction de dépenses 2010-2014 ..... 45

ÉTATS FINANCIERS ..... 46

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE ..... 68

GOUVERNANCE ..... 69

- Fonctionnement des comités ..... 69
- Membres du conseil d'administration ..... 71
- Rémunération ..... 73

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ..... 74

POLITIQUE DE FINANCEMENT ..... 75

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC ..... 77

ORGANIGRAMME ..... 78

FLOTTE ..... 79

RÉSEAU ..... 80

# PRÉSENTATION DU MINISTRE DES TRANSPORTS

MADAME LA PRÉSIDENTE
OU MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente ou Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2012.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 de la Société des traversiers du Québec et des engagements de prestation de services contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Madame la Présidente ou Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Transports,

Sylvain Gaudreault

Québec, octobre 2012

# PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MONSIEUR SYLVAIN GAUDREAULT
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre,

Suivant les dispositions de la Loi sur la Société des traversiers du Québec et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société, j'ai le privilège de vous présenter le rapport annuel de gestion accompagné des états financiers de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice financier 2011-2012, terminé le 31 mars 2012.

Ce document a été approuvé par le conseil d'administration de la Société.

Veuillez accepter, Monsieur le Ministre, mes plus respectueuses salutations.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

Québec, octobre 2012

# DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixes au Plan stratégique 2009-2013. Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Société des traversiers du Québec

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats
- présentent des données exactes et fiables.

Les membres du conseil d'administration ont également approuvé le présent Rapport annuel de gestion 2011-2012. De plus, la responsable de la vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion, et a émis un rapport de validation sur cette information.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 correspond à la situation et est fiable.

Le président-directeur général,

**Georges Farrah**

Québec, le 7 septembre 2012

# DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Georges Farrah
Président-directeur général
Société des traversiers du Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

J'ai procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société des traversiers du Québec.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en me basant sur le travail que j'ai réalisé au cours de mon examen. Ce dernier ne constitue pas une vérification.

Mon examen s'est appuyé sur les cadres de référence généralement utilisés en vérification interne. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à prendre connaissance du fonctionnement de certains mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de mon examen, je conclus que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

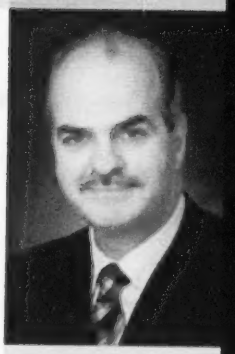
La responsable de la vérification interne,

Geneviève Chamberland

**Geneviève Chamberland, CPA, CA**

Québec, le 7 septembre 2012

# MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



Au nom des membres du conseil d'administration, des employés et en mon nom personnel, je suis heureux de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Société des traversiers du Québec (STQ). Ce rapport dresse le bilan d'une année passée sous le signe des célébrations entourant le 40e anniversaire de création de la Société et témoigne de ses principaux accomplissements.

## Achalandage

Tout en s'activant à la réalisation de ses nombreux projets, la STQ n'a pas perdu de vue son objectif premier, à savoir assurer la mobilité des personnes et des marchandises par des services de transport de qualité, sécuritaires et fiables.

À ce propos, les quelque 105 000 traversées effectuées par la Société au cours de la dernière année ont représenté un taux de réalisation de 99,4 %. Et c'est sans compter près de 10 000 traversées et un peu plus de 3 000 vols aériens en service d'appoint réalisés par les traverses et les dessertes maritimes exploitées en partenariat.

Ces résultats n'offrent qu'un bref aperçu de toute la pertinence de notre mission et de nos efforts pour faciliter les déplacements de la population québécoise et des nombreux visiteurs sur le vaste territoire longeant le fleuve Saint-Laurent.

## Accroissement et modernisation de la flotte de la STQ

Tout comme le projet de construction des navires jumeaux pour la traverse de Tadoussac et du traversier pour la traverse de Matane, d'autres initiatives concernant l'accroissement et la modernisation de notre flotte ont également franchi d'importantes étapes en 2011-2012. Nous pensons notamment à la construction d'un navire amphibie, qui desservira sous peu la population de la traverse de la rivière Saint-Augustin, et à celle d'un traversier, qui remplacera le navire obsolète de la traverse de L'Isle-Verte.

Je me réjouis de l'amorce de plusieurs travaux de réaménagement ou de construction d'infrastructures terrestres appelées à recevoir ces nouveaux navires. Jusqu'à maintenant, certaines réalisations visant à moderniser notre flotte et nos installations ont ainsi pris forme et s'avèrent de bon augure pour la continuation de ces projets.

## Reddition de comptes

À l'égard de notre engagement à assurer une saine gouvernance, l'équipe des gestionnaires, soutenue par les employés de la Société, a veillé avec vigilance à atteindre ses objectifs et ses cibles. À cet effet, la *Reddition de comptes selon le Plan stratégique 2009-2013* démontre notre performance pour l'exercice.

Respectant les orientations gouvernementales qui visent à permettre une meilleure appréciation de la gestion administrative des sociétés d'État, j'ai le privilège de vous présenter une nouvelle section intitulée *Utilisation des ressources*. Celle-ci contient un ensemble d'informations faisant état des données au regard des ressources humaines, budgétaires et financières, en sus des ressources informationnelles, ces dernières ayant été recensées une première fois dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011.

S'ajoute également aux nouveautés la rubrique *Résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens*. Dans ce rapport, la Société a en outre réservé une place substantielle au développement durable afin de souligner l'importance qu'elle lui accorde dans ses priorités.

## Remerciements

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration de la Société, qui, par le partage de leurs connaissances, incitent la STQ à poursuivre inlassablement son engagement à améliorer sa prestation de services.

J'ai également le bonheur de compter sur une équipe expérimentée et visionnaire. Je lui suis reconnaissant de tous les efforts déployés pour remplir la mission de la STQ.

Je ne saurais passer sous silence le départ à la retraite de M. Jacques Bernier, directeur des ressources humaines, à l'été 2011, ainsi que de tous ceux et celles qui l'ont imité durant la dernière année. Je leur souhaite une bonne continuation.

Je vous invite donc à lire avec intérêt le Rapport annuel de gestion 2011-2012 de la Société des traversiers du Québec.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

## MISSION

Assurer la mobilité des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

## VISION

La STQ, chef de file du transport par traversiers et des services de dessertes maritimes, est une organisation performante et innovatrice.

## HISTORIQUE

1971 Création de la Société des traversiers du Québec
Prise en charge de la traverse Québec-Lévis

1976 Prise en charge des traverses Matane–Baie-Comeau–Godbout et L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

1978 Prise en charge de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola

1980 Prise en charge de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

1981 Prise en charge du contrat d'exploitation de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny

1993 Prise en charge des contrats d'exploitation des traverses Rivière-du-Loup–Saint-Siméon et île d'Entrée–Cap-aux-Meules

2000 Dévolution par le gouvernement fédéral de 10 quais de traversiers

2007 Décision du Conseil des ministres de maintenir la STQ en tant que société d'État, responsable de la gestion et de l'exploitation des services de traversiers au Québec

2009 Transfert de dessertes, traverses et infrastructures maritimes :

- Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine
- Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
- Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
- Traverse Harrington Harbour-Chevery
- Traverse de la rivière Saint-Augustin
- Quai de Port-Menier, île d'Anticosti
- Débarcadère ferroviaire de Matane

## CRÉNEAUX D'ACTIVITÉ

- Désenclaver les populations insulaires
- Relier les tronçons d'une même route nationale
- Offrir des services de traversiers interrégionaux qui contribuent à désengorger des routes nationales
- Relier des réseaux de transport public urbain

## VALEURS

- Adhésion à la mission
- Intégrité et transparence
- Respect des personnes et équité
- Innovation et créativité
- Collaboration, engagement et persévérance
- Respect de l'environnement

## PRINCIPES DIRECTEURS

- Offrir des services de qualité
- Assurer la santé et la sécurité du personnel et de la clientèle
- Assurer la sûreté des installations
- Optimiser l'utilisation des ressources
- Favoriser le travail d'équipe; reconnaître le travail du personnel
- Favoriser le développement durable
- Développer des partenariats

# FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE

## LE 40E ANNIVERSAIRE DE LA SOCIÉTÉ

L'exercice 2011-2012 a marqué le 40e anniversaire de création de la Société des traversiers du Québec (STQ). Plusieurs activités se sont déroulées tout au cours de l'année afin de souligner cet événement historique. Le 7 septembre 2011, un *spécial Rentrée* a eu lieu à bord des traversiers ou dans les gares des cinq traverses exploitées par la STQ dans le but de remercier l'ensemble de la clientèle pour sa fidélité. Cette journée a également été l'occasion d'inviter les passagers à participer à un concours de rédaction d'anecdotes maritimes intitulé *Ma traversée inoubliable*. De tous les témoignages reçus, six textes gagnants et 34 autres primés ont été retenus afin de produire une brochure, édition anniversaire.

Le prétexte étant propice à présenter les réalisations de la Société et son engagement en matière de développement durable, plusieurs conférences sur les projets en cours et à venir ont été prononcées par le président-directeur général, M. Georges Farrah, devant les membres des chambres de commerce de Lévis, Manicouagan (Baie-Comeau) et Sorel-Tracy à l'automne 2011, et de Charlevoix (Saint-Siméon) et Matane à l'hiver 2012.

Fin octobre, une cérémonie symbolique s'est tenue à bord du *N.M. Alphonse-Desjardins* pour la millionième traversée réalisée à la traverse de Québec. Le président-directeur général de la STQ a invité M. Gilles Lehouillier, député de Lévis et représentant du gouvernement du Québec, Mme Agnès Maltais, députée de Taschereau, M. Régis Labeaume, maire de Québec, et Mme Danielle Roy-Marinelli, mairesse de Lévis, à signer le livre d'or du navire. Les allocutions ont été suivies de l'envol de quatre colombes évoquant les quatre décennies d'existence de la Société et d'un bouquet de 40 ballons lancé par M. Gilles Pruneau, capitaine cumulant 40 années de service à cette traverse.

Cet anniversaire a été souligné dans chaque localité respective des traverses ainsi qu'au siège social, réunissant les employés à l'occasion d'un repas estival et lors d'un tournoi de quilles disputé entre les cinq traverses et le siège social à l'hiver 2012.

## À LA MERCI DES ÉLÉMENTS, À L'ÉCOUTE DE LA DEMANDE

Réagissant à la demande grandissante, la Société a bonifié ses horaires afin de s'adapter aux hausses de l'achalandage, entre autres, lors d'événements ponctuels. Plus particulièrement, l'affluence considérable à la traverse de Sorel-Tracy a incité la STQ à prolonger durant toute l'année son horaire de haute saison pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle.

De même, la STQ a prolongé le service de la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord, offert par le *N.M. Nordik Express*, avec un trajet modifié, puisque la Route blanche s'est formée tardivement en raison des températures clémentes.

À l'inverse, certaines conditions météorologiques ont entraîné des annulations. Le 28 août 2011, le passage de l'ouragan *Irène* a paralysé momentanément les traverses de Québec, L'Isle-aux-Grues, Tadoussac et Matane. Il fut exceptionnel d'ordonner successivement l'interruption des services de quatre traverses en raison de perturbations climatiques hors du commun.

## LA FLOTTE

La Société compte 13 navires et deux embarcations pour assurer le transport de millions de passagers, de véhicules et des tonnes métriques de marchandises. D'importantes annonces ont précisé les diverses initiatives de la STQ en matière d'accroissement et de modernisation de sa flotte afin de doter certaines traverses de nouveaux navires, par souci d'efficacité, de fiabilité et de bonification de l'expérience-client. Des étapes décisives ont aussi été franchies dans la réalisation de ces projets de construction.

*Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs : livraison du nouveau traversier prévue en 2013*

Dès avril 2011, une première annonce a confirmé la construction d'un traversier plus grand et plus efficace pour la traverse de L'Isle-Verte. En décembre 2011, la Société a signifié que le contrat pour la construction de ce navire amphidrome avait été accordé au Chantier naval Forillon, de Gaspé. Ce traversier sera le premier en Amérique du Nord à être équipé d'une propulsion au diesel électrique hybride. De surcroît, il témoignera donc du souci de la Société d'innover et de réduire son impact environnemental.

*Traverse de la rivière Saint-Augustin : livraison du nouvel aéroglisseur prévue à l'automne 2012*

En septembre 2011, la STQ a annoncé la construction d'un aéroglisseur destiné à la traverse de la rivière Saint-Augustin. Le choix de ce type de navire a été dicté par les conditions particulières de la rivière qui prévalent entre le village de Saint-Augustin, l'aéroport et le village de Pakuashipi, soit la faible profondeur de l'eau, un important ensablement de la rivière et l'ouverture tardive de la Route blanche depuis quelques années. Cet appareil amphibie, pouvant accueillir jusqu'à 16 passagers et diverses marchandises, respectera les plus hauts standards en matière de sécurité, d'environnement et de développement durable.

*Traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout : livraison du nouveau traversier prévue en 2015*

Une étape importante a été franchie le 18 mai 2011, avec l'adoption par le gouvernement du Québec d'un décret autorisant la STQ à conclure un contrat pour la construction d'un navire destiné à desservir la traverse de Matane[1]. Ce décret précise notamment les conditions et modalités concernant le processus d'attribution d'un tel contrat de construction.

En juin 2011, le gouvernement du Québec a annoncé que la STQ était autorisée à lancer un appel d'offres canadien et international pour la construction du navire, qui remplacera le *N.M. Camille-Marcoux*.

En août 2011, le conseil d'administration de la STQ a nommé un vérificateur du processus de sélection des propositions, comme le stipule le décret.

En septembre 2011, la STQ a retenu les services d'un courtier maritime indépendant par un appel d'offres public international. Ce dernier a invité des chantiers navals canadiens et européens à exprimer leur intérêt à construire un navire selon les exigences établies par la STQ. Mesurant 130 mètres et présentant un degré de complexité de construction relativement élevé, il s'est avéré opportun d'ouvrir le marché à des chantiers spécialisés dans la construction de ce type de navire.

[1] Suivant l'acceptation du dossier d'affaires final de la STQ dans le cadre de la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique du gouvernement du Québec, le Plan québécois des infrastructures 2010-2015 (approuvé le 15 décembre 2010) inclut une allocation pour le projet de construction de trois navires, dont un pour la traverse de Matane.

En octobre 2011, lors d'une conférence de presse tenue à Matane, la STQ a dévoilé le design et les choix technologiques privilégiés pour le projet de construction du navire. Le nouveau traversier, spacieux et bien aménagé, atteindra une capacité de 800 passagers et de 180 automobiles. Ses voies de chargement élargies seront mieux adaptées à tous les types de véhicules.

Entretemps, le processus de qualification des chantiers a été amorcé par la STQ le 2 janvier 2012. Au 31 mars 2012, la Société n'avait pas encore attribué le contrat de construction puisque l'appel d'offres sur invitation auprès des chantiers qualifiés n'avait pas été lancé.

*Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine : livraison des nouveaux traversiers jumeaux prévue en 2014-2015*

Dans la foulée du Plan d'immobilisations 2010-2015[2], le gouvernement du Québec a adopté un décret, le 18 mai 2011, autorisant la STQ à conclure un contrat de gré à gré avec le chantier naval de Lévis pour la construction de deux navires destinés à desservir la traverse de Tadoussac.

À cet effet, le gouvernement, via la Société des traversiers du Québec, a convenu des principes d'une entente avec l'acquéreur potentiel du chantier maritime de Lévis, le consortium composé de Fincantieri et DRS Canada. Cette intervention visait à répondre à l'une des conditions imposées par le gouvernement fédéral dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale, soit la détention par le chantier d'un contrat pour la construction d'un navire d'une capacité supérieure à 1 000 tonnes au moment de sa sélection.

À la suite du retrait de ce consortium, la STQ a signé, en juillet 2011, le contrat de design et de construction de ces deux navires avec Chantier Davie Canada inc., propriété d'Upper Lakes Group Inc.

En octobre 2011, à Tadoussac lors d'une conférence de presse, la Société a dévoilé le design et les choix technologiques privilégiés pour le projet de construction des deux navires. Chaque nouveau traversier aura une capacité d'accueil majorée comparativement aux navires actuels, passant à 440 passagers et 110 automobiles. En outre, leur configuration, et plus particulièrement la disposition des rampes et le mode de propulsion à la fine pointe de la technologie, les rendra plus rapides et plus faciles à manœuvrer.

Entretemps, l'analyse technique du projet par le chantier a progressé significativement, notamment par l'accomplissement de la validation du concept de base par le chantier naval. Au 31 mars 2012, les pourparlers se poursuivaient entre la STQ et Chantier Davie Canada inc. afin de finaliser la remise des documents requis pour le démarrage des travaux.

*Embarcation de relève*

Sous les mains habiles de nos employés de l'Atelier 85, le *N.M. Les Eaux scintillantes*[3] a subi une mise à niveau tout au cours de l'exercice. Avec une peinture rafraîchie, l'allongement de sa structure afin de respecter une norme de stabilité, le renforcement et la mise en conformité aux normes de sécurité de sa rambarde, et sans oublier la révision de ses deux moteurs, cette embarcation assure dorénavant une relève pour les traverses et dessertes éloignées.

[2] Suivant l'acceptation du dossier d'affaires final de la STQ dans le cadre de la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique du gouvernement du Québec, le Plan québécois des infrastructures 2010-2015 (approuvé le 15 décembre 2010) inclut une allocation pour le projet de construction de trois navires dont deux navires jumeaux pour la traverse de Tadoussac.

[3] Petite embarcation transférée sous la gouverne de la STQ par le ministère des Transports du Québec en 2009.

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

De tous ses engagements organisationnels, le développement durable demeure l'une des priorités de la STQ. Le lecteur pourra en apprendre davantage sur les faits saillants à ce sujet en consultant la section *Développement durable* de la présente publication.

## LES INFRASTRUCTURES TERRESTRES

La Société s'assure du maintien en excellent état des infrastructures terrestres, dont les quais, les gares, les aires d'attente et les billetteries, qui sont aussi indispensables au bon fonctionnement des traverses que les navires.

Dans le cadre du projet d'adaptation des quais pour le nouveau navire en remplacement du *N.M. Camille-Marcoux*, les travaux concernant le remplacement complet des appareils de levage de ses embarcadères ont débuté à Matane le 26 mars 2011. Durant cette période, la rampe ferroviaire a été utilisée afin de ne pas paralyser les opérations de la traverse.

Enrichis de l'expérience à Matane, les mêmes travaux ont été réalisés avec succès entre le 26 avril et le 19 mai 2011 du côté de Godbout. Afin de limiter les contraintes liées à l'impossibilité du *N.M. Camille-Marcoux* d'accoster à Godbout, tous les départs et les arrivées furent détournés vers Baie-Comeau.

En juin 2011, à Saint-Joseph-de-la-Rive, d'importants travaux de réfection ont été réalisés à la façade du quai afin de renforcer son infrastructure.

Également en juin, la STQ a inauguré les quais et l'embarcadère rénovés du côté de Rivière-du-Loup. Cette réfection a permis de réparer et de réaménager ces infrastructures tout en respectant les délais prévus pour la reprise du service, le 15 juin 2011. Subséquemment à ces travaux, la construction du nouveau bâtiment donnant accès à une passerelle piétonnière avance bien.

En cours d'année 2011, la traverse Harrington Harbour-Chevery a bénéficié de plusieurs améliorations. Une nouvelle passerelle d'embarquement plus stable a été installée afin de sécuriser l'accès au quai. Une salle d'attente a été construite pour permettre aux passagers d'être protégés des intempéries. Et enfin, le bâtiment abritant le matériel de l'opérateur et les marchandises des passagers de la traverse a été entièrement rénové. De plus, le navire assigné à la traverse, le *N.M. Mécatina II*, peut dorénavant démarrer son service plus tôt au printemps et le prolonger plus tardivement à l'automne grâce à l'acquisition d'une remorque hydraulique. D'une capacité de 80 tonnes métriques, cette nouvelle remorque permet la mise à sec annuelle du navire à Chevery, autrefois entreposé à La Tabatière, en plus de faire son entretien sur place et de réaliser les opérations d'urgence.

En février 2012, la Société a acquis la gare de VIA Rail Canada à Lévis, dont elle était locataire depuis le début des années 1980. Il s'agit d'une étape importante en vue de la construction d'une nouvelle gare à Lévis.

## LES RESSOURCES HUMAINES

L'exercice 2011-2012 a été efficient sur le plan des relations de travail. La signature des deux dernières conventions collectives, l'une avec le syndicat du personnel non breveté de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine et l'autre avec le syndicat des officiers brevetés, a clôturé la reconduction de toutes les conventions jusqu'au 31 mars 2015.

## REVUE STATISTIQUE

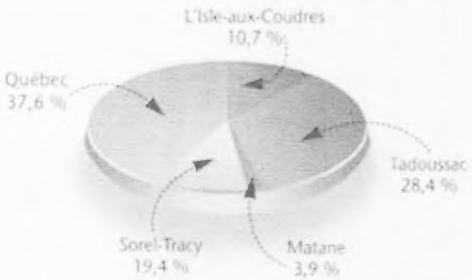
Les cinq traverses exploitées directement par la STQ ont réalisé près de 105 000 traversées, avec un taux de réussite de 99,4 %. Les traverses de Tadoussac (41 k), Québec (26 k) et Sorel-Tracy (25 k) ont contribué pour une large part au nombre de traversées réalisées.

**TRAVERSÉES EN 2011-2012**

| | PRÉVUES | EFFECTUÉES[4] | ANNULÉES | SUPPLÉMENTAIRES | TAUX DE RÉALISATION[5] |
|---|---|---|---|---|---|
| Sorel-Tracy | 25 035 | 25 229 | 141 | 335 | 99,5 % |
| Québec | 25 704 | 25 581 | 222 | 99 | 99,3 % |
| L'Isle-aux-Coudres | 11 574 | 11 723 | 84 | 233 | 99,3 % |
| Tadoussac | 39 823 | 40 684 | 381 | 1 242 | 99,5 % |
| Matane | 1 616 | 1 648 | 19 | 51 | 99,6 % |
| TOTAL | 103 752 | 104 865 | 847 | 1 960 | 99,4 % |

Environ 5,3 M de passagers ont utilisé les services des cinq traverses au cours de 2011-2012. À l'égal des quatre derniers exercices financiers, la traverse Québec-Lévis occupe le 1er rang avec près de 2 M de passagers (37,6 %), suivie de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine avec près de 1,5 M de passagers (28,4 %).

**RÉPARTITION DES PASSAGERS PAR TRAVERSE**
EN 2011-2012



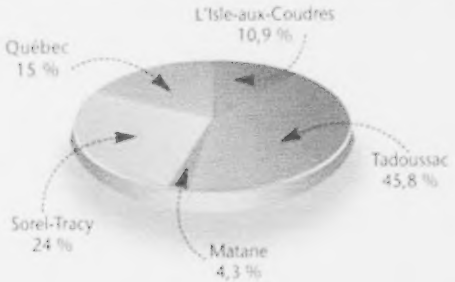

**PASSAGERS TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE**

| | 2007-08 | 2008-09 | 2009-10 | 2010-11 | 2011-12 |
|---|---|---|---|---|---|
| Sorel-Tracy | 1 000 541 | 984 639 | 1 009 172 | 1 004 344 | 1 020 999 |
| Québec | 1 915 836 | 2 222 317 | 1 964 361 | 2 052 396 | 1 979 618 |
| L'Isle-aux-Coudres | 600 031 | 557 332 | 571 834 | 588 247 | 563 543 |
| Tadoussac | 1 524 109 | 1 432 457 | 1 485 237 | 1 519 529 | 1 495 714 |
| Matane | 208 894 | 198 156 | 199 282 | 205 813 | 205 209 |
| TOTAL | 5 249 411 | 5 394 901 | 5 229 886 | 5 370 329 | 5 265 083 |

[4] Comprenant les traversées supplémentaires pour les besoins du service.
[5] Excluant les traversées annulées pour conditions climatiques et les traversées supplémentaires.

## RÉPARTITION DES VÉHICULES EN UEA* PAR TRAVERSE

EN 2011-2012




## *UNITÉS ÉQUIVALENTES AUTOMOBILES

| | |
|---|---|
| Motocyclette, motoneige | 0,5 automobile |
| Équipement supplémentaire | 0,5 automobile |
| Camion | 2 automobiles |
| Camion-remorque | 4 automobiles |
| Train routier | 5 automobiles |
| Autobus | 3 automobiles |
| Remorque | |
| Petite et de 6 à 8 mètres (non commerciale) | 1 automobile |
| Plus de 8 mètres et commerciale plus de 6 mètres | 2 automobiles |
| Autres | 1 automobile |

## VÉHICULES TRANSPORTÉS EN UEA* PAR TRAVERSE

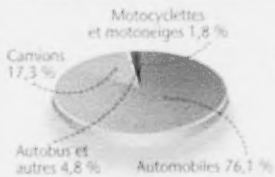
| | 2007-08 | 2008-09 | 2009-10 | 2010-11 | 2011-12 |
|---|---|---|---|---|---|
| Sorel-Tracy | 600 189 | 617 415 | 640 953 | 638 890 | 657 168 |
| Québec | 387 703 | 413 764 | 362 843 | 417 108 | 411 916 |
| L'Isle-aux-Coudres | 296 661 | 287 270 | 294 228 | 305 346 | 299 897 |
| Tadoussac | 1 163 803 | 1 101 304 | 1 175 930 | 1 215 650 | 1 255 555 |
| Matane | 109 929 | 107 754 | 117 135 | 116 249 | 117 736 |
| TOTAL | 2 558 285 | 2 527 507 | 2 591 089 | 2 693 243 | 2 742 272 |

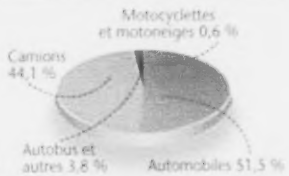
Uniquement pour les véhicules, la traverse de Tadoussac représente la plus large part avec 848 k (1,3 M UEA) sur un total global de 2,3 M de véhicules transportés. La traverse de Sorel-Tracy arrive 2e avec 611 k (657 k UEA). En raison de leurs activités économiques distinctes, ces deux traverses connaissent une croissance générale du nombre de véhicules transportés annuellement.

Parmi les différents types de véhicules transportés, le plus grand nombre de camions montés à bord se partage entre les traverses de Tadoussac (147 k) et Sorel-Tracy (81 k). De même, ces deux traverses desservent une clientèle ayant un fort contingent d'automobiles, avec respectivement 646 k et 504 k, talonnées par Québec, avec 409 k.

## TYPES DE VÉHICULES MOTORISÉS TRANSPORTÉS — TRAVERSE DE TADOUSSAC

| | NOMBRE | UEA | % DES VÉHICULES MOTORISÉS | % DE L'ESPACE OCCUPÉ* |
|---|---|---|---|---|
| Automobiles | 645 584 | 645 584 | | |
| Camions | 146 757 | 554 165 | | |
| Motocyclettes et motoneiges | 15 596 | 7 798 | | |
| Autobus | 3 951 | 11 853 | | |
| Autres | 36 155 | 36 155 | | |
| TOTAL | 848 043 | 1 255 555 | | |



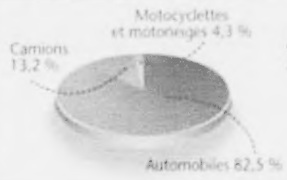




* Calculé en utilisant les résultats en UEA.

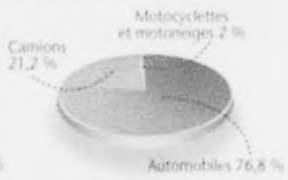
## TYPES DE VÉHICULES MOTORISÉS TRANSPORTÉS — TRAVERSE DE SOREL-TRACY

| | NOMBRE | UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 504 121 | 504 121 |
| Camions | 80 558 | 139 590 |
| Motocyclettes et motoneiges | 26 374 | 13 187 |
| Autobus | 90 | 270 |
| Autres | 0 | 0 |
| TOTAL | 611 143 | 657 168 |

% DES VÉHICULES MOTORISÉS




% DE L'ESPACE OCCUPÉ[1]




## TYPES DE VÉHICULES MOTORISÉS TRANSPORTÉS — TRAVERSE DE QUÉBEC

| | NOMBRE | UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 409 089 | 409 089 |
| Camions | 190 | 380 |
| Motocyclettes et motoneiges | 3 563 | 1 782 |
| Autobus | 7 | 21 |
| Autres | 644 | 644 |
| TOTAL | 413 493 | 411 916 |

% DES VÉHICULES MOTORISÉS

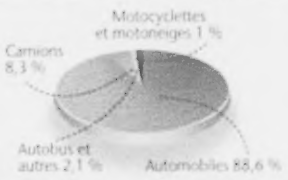
% DE L'ESPACE OCCUPÉ[1]

## TYPES DE VÉHICULES MOTORISÉS TRANSPORTÉS — TRAVERSE DE L'ISLE-AUX-COUDRES

| | NOMBRE | UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 265 840 | 265 840 |
| Camions | 9 797 | 24 786 |
| Motocyclettes et motoneiges | 5 951 | 2 976 |
| Autobus | 533 | 1 599 |
| Autres | 4 696 | 4 696 |
| TOTAL | 286 817 | 299 897 |

% DES VÉHICULES MOTORISÉS

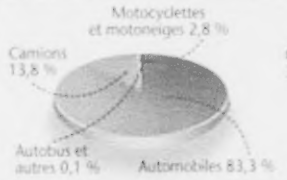
% DE L'ESPACE OCCUPÉ[1]



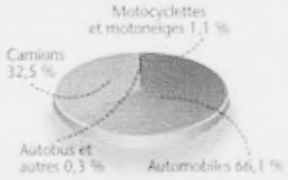

## TYPES DE VÉHICULES MOTORISÉS TRANSPORTÉS — TRAVERSE DE MATANE

| | NOMBRE | UEA |
|---|---|---|
| Automobiles | 77 831 | 77 831 |
| Camions | 12 892 | 38 240 |
| Motocyclettes et motoneiges | 2 647 | 1 324 |
| Autobus | 112 | 336 |
| Autres | 5 | 5 |
| TOTAL | 93 487 | 117 736 |

% DES VÉHICULES MOTORISÉS




% DE L'ESPACE OCCUPÉ[1]




[1] Calculé en utilisant les résultats en UEA.

Le nombre de traversées effectuées par chacune des traverses exploitées en partenariat, excluant celles destinées au service maritime de marchandises, oscille entre 942 et 1 277, sauf la traverse de la rivière Saint-Augustin, qui a réalisé plus de 3 600 traversées.

En 2011-2012, les six traverses ont enregistré un total de 211 k passagers transportés, dont les traverses de Rivière-du-Loup avec 123 k et L'Isle-aux-Grues avec 36 k. Parmi les quatre traverses transportant des véhicules, la traverse de Rivière-du-Loup se classe 1re avec 56 k des 78 k transportés, suivie de la traverse de L'Isle-aux-Grues avec 18 k.

Pour sa part, le transport de marchandises a été effectué essentiellement par les dessertes maritimes. Ainsi, la desserte des Îles-de-la-Madeleine et celle de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord ont respectivement transporté 31 k et 16 k tonnes métriques de marchandises pour un total de 47 k.

| TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT | TRAVERSÉES OU VOLS EFFECTUÉS | PASSAGERS TRANSPORTÉS | VÉHICULES TRANSPORTÉS (en UEA) | MARCHANDISES TRANSPORTÉES (en tonnes métriques) |
|---|---|---|---|---|
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny | | | | |
| service maritime | 1 277 | 36 444 | 17 559 | n. d. |
| service aérien | 588 | 3 090 | s. o. | n. d. |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon | | | | |
| service maritime | 1 236 | 122 960 | 55 661 | n. d. |
| L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs | | | | |
| service maritime | 1 229 | 17 232 | 4 128 | n. d. |
| service maritime d'appoint | 38 | 285 | s. o. | s. o. |
| service aérien | 809 | 1 276 | s. o. | n. d. |
| Île d'Entrée–Cap-aux-Meules | | | | |
| service maritime | 942 | 6 820 | 576 | n. d. |
| service aérien | 238 | 482 | s. o. | n. d. |
| Harrington Harbour–Chevery | | | | |
| service maritime passagers | 1 006 | 3 084 | s. o. | s. o. |
| service maritime marchandises | 278 | s. o. | s. o. | 829 |
| service aérien | 1 471 | 3 569 | s. o. | n. d. |
| Rivière Saint-Augustin | | | | |
| service maritime passagers | 3 633 | 16 241 | s. o. | s. o. |
| service maritime marchandises | n. d. | s. o. | s. o. | 2 116 |
| **Somme partielle** | | **211 483** | **77 924** | **2 945** |

| DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT | TRAJETS EFFECTUÉS | PASSAGERS TRANSPORTÉS | VÉHICULES TRANSPORTÉS (en UEA) | MARCHANDISES TRANSPORTÉES (en tonnes métriques) |
|---|---|---|---|---|
| Îles-de-la-Madeleine | | | | |
| service maritime passagers et marchandises | 46 | 8 836 | n. d. | 30 605 |
| Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord | | | | |
| service maritime passagers et marchandises | 47 | 13 548 | n. d. | 16 064 |
| **Somme partielle** | | **22 384** | | **46 669** |
| **TOTAL** | | **233 867** | **77 924** | **49 614** |

# RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

La Société accorde une attention particulière au respect et au suivi des engagements contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens. Dans un souci constant de toujours mieux servir sa clientèle, toutes les opinions reçues sont traitées avec diligence. Les plaintes formulées sont analysées attentivement et plusieurs d'entre elles se traduisent par des actions correctives.

## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

### Nos engagements

La Société des traversiers du Québec et son personnel prennent les engagements suivants :

**Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables**

- Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services
- Maintenir les gares et les navires propres et confortables
- Respecter les horaires publiés
- Informer promptement les usagers de toute modification au service
- Rendre disponibles les horaires des traverses

**Améliorer nos services**

- Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés
- Accroître l'accessibilité aux documents et services offerts au public par la mise en place de mesures d'accommodement raisonnable pour faciliter l'accès aux personnes handicapées
- Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite
- Identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte
- Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses

## ORIENTATIONS RELIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

- Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle
- Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable
- Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance

Les deux sections subséquentes détailleront plus explicitement les résultats obtenus et compilés avec les indicateurs de gestion appropriés, lorsqu'applicables.

# REDDITION DE COMPTES

SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

## Orientation nº 1

ASSURER DES NAVIRES ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES SÉCURITAIRES, FONCTIONNELS ET DE QUALITÉ À LA CLIENTÈLE

### AXE 1 : LA SÉCURITÉ ET LA SÛRETÉ

| | | | RÉSULTATS | | |
|---|---|---|---|---|---|
| OBJECTIF | INDICATEURS | CIBLES | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Assurer la sécurité et la sûreté des navires et des installations terrestres | Pourcentage des navires et bureaux administratifs conformes ISM[8] | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | Pourcentage des embarcadères[9] conformes CSA S826 | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |
| | Taux d'implantation des plans de sûreté dans les traverses désignées | 100 % | 100 % | s. o. | s. o. |

### AXE 2 : LA CONSERVATION DES ACTIFS

| | | | RÉSULTATS | | |
|---|---|---|---|---|---|
| OBJECTIFS | INDICATEURS | CIBLES | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Moderniser la flotte | Pourcentage des projets de modernisation ou de construction de navires présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales | 100 %[10] | 80 % | 100 % | 90 % |
| | Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013 | 100 % au 31 mars 2013 | 0 % | 0 % | 100 % |
| Moderniser les infrastructures terrestres | Pourcentage des projets de modernisation ou de construction d'infrastructures terrestres présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales | 100 %[10] | 70 % | 100 % | 100 % |
| | Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013 | 100 % au 31 mars 2013 | 0 % | 20 % | 20 % |

[8] International Safety Management Code (Code international de gestion de la sécurité).

[9] Au Plan stratégique 2009-2013, le libellé de cet indicateur est « Pourcentage des rampes d'embarquement conformes CSA S826 ». Le terme « embarcadères » est dorénavant utilisé puisqu'il inclut les « rampes d'embarquement » et qu'il est le terme utilisé dans la norme CSA S826 pour représenter les embarcadères/débarcadères.

[10] La cible a été modifiée afin de l'adapter au contexte évolutif et de permettre une mesure en continu. En effet, les modifications du Plan d'immobilisations doivent être approuvées par le conseil d'administration et les autorités gouvernementales. L'ancien libellé de la cible inscrit au Rapport annuel de gestion 2010-2011 est le suivant : 100 % au 31 mars 2010.

## SÉCURITÉ

La Société utilise un système de gestion de la sécurité qui permet au personnel d'appliquer efficacement les lois, règlements et politiques en vigueur en matière de sécurité et de protection de l'environnement. Ce système atteste que ses navires et ses bureaux administratifs sont conformes aux dispositions du Code international de gestion de la sécurité (Code ISM[1]) dont l'objectif vise à garantir la sécurité en mer et à protéger les vies humaines et le milieu marin. De plus, la STQ s'assure que ses embarcadères respectent la norme CSA S826.

## PLAN D'IMMOBILISATIONS 2009-2023

Les 20 projets du Plan d'immobilisations 2009-2023 ont tous été approuvés par les membres du conseil d'administration de la STQ. Ces projets représentent des investissements de 585,2 M$. À l'exception d'un seul projet, tous ont été intégrés au Plan québécois des infrastructures 2011-2016 (PQI) du ministère des Transports du Québec.

Pour la période 2009-2013, un seul projet relatif à la modernisation de la flotte devait être complété, soit la modernisation du *N.M. Grue-des-Îles*, navire opérant à la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny. Au premier trimestre 2011-2012, ce dernier était déjà terminé. Quant à la modernisation des infrastructures terrestres, cinq projets devaient être achevés au cours de la période 2009-2013. En 2009-2010, l'un d'entre eux était réalisé, à savoir l'installation d'équipements de sûreté aux traverses de Sorel-Tracy, Québec et Tadoussac. Deux autres ont progressé en 2011-2012, soit les travaux aux quais de la traverse de Rivière-du-Loup et la construction d'une nouvelle gare à Notre-Dame-des-Sept-Douleurs (île Verte). Ce dernier devrait être complété le 31 mars 2013. Par ailleurs, la date d'échéance respective des deux derniers projets a dû être retardée. Il s'agit de la construction des gares de Sorel-Tracy et de Lévis. Amorcés en cours d'exercice, les travaux s'avèrent plus complexes qu'initialement planifiés. Ils seront concrétisés au-delà du 31 mars 2013, date prévue pour leur réalisation selon le Plan d'immobilisations 2009-2023.

[1] International Safety Management Code.

## Orientation n° 2

### AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES DE TRAVERSIERS ET DESSERTES SUBVENTIONNÉS OU À CARACTÈRE PUBLIC DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

### AXE 1 : LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

| | | | RÉSULTATS | | |
|---|---|---|---|---|---|
| OBJECTIFS | INDICATEURS | CIBLES | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Assurer la fiabilité du service | Taux de réalisation des traversées[12] | 99,5 % | 99,6 % | 99,7 % | 99,4 % |
| Maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle | Niveau de satisfaction de la clientèle[12] | 8,5/10 | 8,8/10 | 8,7/10 | 8,7/10 |
| | Taux de réponse aux plaintes écrites dans un délai maximal de 10 jours ouvrables | 100 % | 100 % | 99,1 % | 99 % |
| | Taux de réponse aux plaintes verbales dans un délai maximal de 2 jours ouvrables | 100 % | 100 % | 97,7 % | 100 % |
| | Taux d'implantation d'un lien Internet disponible à la clientèle dans les traverses exploitées par la STQ | 100 % au 31 mars 2012[13] | 0 % | 0 % | 33 % |
| | Proportion des traverses tarifées utilisant des modes transactionnels révisés | 100 % au 31 mars 2013[14] | 0 % | 33 % | 45 % |
| | Date d'implantation d'un système de réservations en ligne à la traverse de Matane | 31 mars 2013[14] | | | |
| | Nombre de réunions par année des comités consultatifs régionaux (CCR) | 2 par CCR | 2 par CCR pour tous les CCR | 2 par CCR pour tous les CCR | 2 par CCR pour tous les CCR |
| Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées | Taux de réalisation des interventions prévues annuellement | 100 % | 94 % | 96 % | 90 % |

### AXE 2 : LE RÉSEAU DE TRAVERSIERS

| | | | RÉSULTATS | | |
|---|---|---|---|---|---|
| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Consolider l'ensemble du réseau des traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public | Date du transfert par le gouvernement des traverses et dessertes au réseau de la STQ | 31 mars 2010 | Réalisé 1er août 2009 | s. o. | s. o. |

[12] Le résultat représente la note globale pour les cinq traverses exploitées par la STQ. Dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 et les précédents, des résultats de traverses exploitées en partenariat faisaient partie de cette note globale. Le comparatif sur les cinq dernières années a donc été recalculé afin de comparer uniquement les résultats globaux de ces cinq traverses. Des résultats ont également été compilés pour certaines traverses exploitées en partenariat, mais ils ne sont utilisés qu'aux fins de gestion interne.

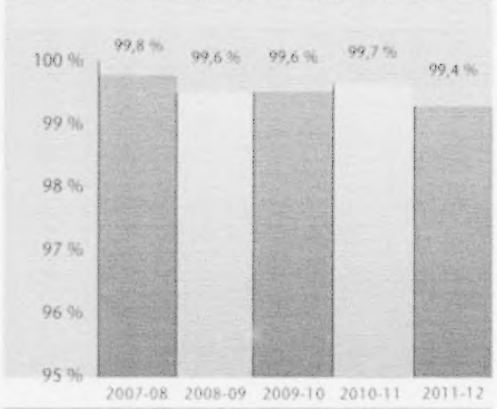
[13] La nouvelle date cible du 31 mars 2012 a été annoncée et expliquée au Rapport annuel de gestion 2010-2011 (ancienne date cible : 31 mars 2010).

[14] La nouvelle date cible du 31 mars 2013 a été annoncée et expliquée au Rapport annuel de gestion 2010-2011 (ancienne date cible : 31 mars 2011).

## FIABILITÉ DU SERVICE

En cours d'exercice, 847 traversées ont été annulées, contre 630 pour l'année précédente. Cette hausse s'explique essentiellement en raison d'une journée de grève tenue le 21 avril 2011. Cette journée a entraîné l'annulation de 219 traversées, réparties particulièrement aux traverses de Québec et de Sorel-Tracy, qui n'immobilisaient pas la circulation en raison de la possibilité d'un détour terrestre. Dans une moindre mesure, celles qui ont été visées par un décret ordonnant le maintien des services essentiels en vertu du Code du travail, soit les traverses de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac et de Matane, n'ont effectué qu'une partie des traversées prévues à l'horaire établi.

**TAUX DE RÉALISATION DES TRAVERSÉES[13]**




Pour une première fois en cinq ans, la Société n'a donc pas atteint son objectif de fiabilité du service établi à 99,5 %. Toutefois, le résultat est très près de la cible, car il atteint 99,4 %, pour 104 865 traversées effectuées. Par ailleurs, en excluant les traversées annulées par la journée de grève, le résultat aurait été de 99,6 %, ce qui démontre, entre autres, que la qualité de la maintenance de sa flotte et de ses installations terrestres est garante d'excellents résultats.

## SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En 2011-2012, la Société a maintenu son excellent résultat de 8,7/10 au regard de la satisfaction de la clientèle. Elle dépasse ainsi la cible fixée à 8,5/10. Trois volets sont particulièrement visés lors du sondage annuel effectué à bord des traversiers. Un premier volet s'attarde aux services offerts par la STQ (horaire et tarification), un deuxième volet vise son personnel (compétence, efficacité et courtoisie), et finalement, un troisième volet valide la satisfaction des clients à l'égard de l'état de ses infrastructures terrestres et maritimes (aires d'attente, embarcadères, quais, gares et navires). Tous ces résultats sont analysés par traverse et des pistes d'amélioration sont élaborées, au besoin.

**SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE[13]**

1 signifie très insatisfait et 10 signifie très satisfait.

Le comité service-client s'est réuni régulièrement en cours d'année afin de réviser chaque opinion de service reçue.

[13] Le résultat représente la note globale pour les cinq traverses exploitées par la STQ. Dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 et les précédents, des résultats de traverses exploitées en partenariat faisaient partie de cette note globale. Le comparatif sur les cinq dernières années a donc été recalculé afin de comparer uniquement les résultats globaux de ces cinq traverses. Des résultats ont également été compilés pour certaines traverses exploitées en partenariat, mais ils ne sont utilisés qu'aux fins de gestion interne.

## TAUX DE RÉPONSE AUX PLAINTES

Des 201 plaintes reçues par écrit et traitées en cours d'année, seulement deux ont été répondues au-delà du délai prescrit de 10 jours ouvrables. Quant aux 44 plaintes reçues verbalement, elles ont toutes été répondues à l'intérieur du délai de deux jours ouvrables.

## LIEN INTERNET POUR LA CLIENTÈLE

Lors de l'exercice précédent, l'envergure du projet d'un lien Internet disponible pour la clientèle dans les traverses a été réévaluée. Trois d'entre elles ont été ciblées pour offrir ce nouveau service. D'une part, à compter de l'automne 2011, la STQ a offert à sa clientèle de la traverse Québec-Lévis l'accès Internet sans fil gratuit à bord des traversiers et dans les gares. Instauré en partenariat avec ZAP Québec, ce service lui a valu une popularité instantanée.

D'autre part, les deux autres projets similaires destinés aux traverses de Sorel-Tracy et de Matane font l'objet d'une étude. Leur complexité technique et la gestion des priorités en ressources informationnelles justifient à nouveau le report de l'échéance.

## MODES TRANSACTIONNELS RÉVISÉS ET SYSTÈME DE RÉSERVATIONS EN LIGNE

Seules les traverses de Sorel-Tracy, de Québec et de Matane sont concernées par l'utilisation des modes transactionnels révisés. Un nouveau système de billetterie a été implanté à la traverse de Sorel-Tracy lors de l'exercice précédent. Riche des enseignements de cette première implantation, la STQ a mis en service le module de réservations de ce même logiciel à la traverse de Matane en novembre 2011. Ce logiciel est un passage obligé vers l'instauration du système de réservations en ligne. En cours d'année, ce projet a été intégré à celui de la « Refonte du site Internet de la STQ ». À l'hiver 2011, la Société a déposé un dossier justificatif pour la refonte de son site au Secrétariat du Conseil du trésor. Au 31 mars 2012, la Société n'avait pas encore obtenu son approbation.

Le remplacement des systèmes de billetterie se poursuit aux traverses de Matane et de Québec. Il est prévu de compléter ce projet au cours du prochain exercice.

## PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Au 31 mars 2012, 90 % du plan d'action de l'année a été réalisé. Des 21 actions prévues, 17 ont été complétées. Deux actions ont été accomplies à 99 % et, finalement, deux autres ont été reportées au prochain exercice.

## Orientation n° 3

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION POUR DE MEILLEURS SERVICES AUX CITOYENS DANS UN SOUCI DE TRANSPARENCE ET DE SAINE GOUVERNANCE

### AXE 1 : LA GESTION DES RESSOURCES

| | | | RÉSULTATS | | |
|---|---|---|---|---|---|
| OBJECTIFS | INDICATEURS | CIBLES | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Maintenir l'expertise des ressources humaines et assurer la relève par l'implantation d'un plan de relève | Date de dépôt d'un plan de relève des cadres, des professionnels et du personnel administratif | 31 mars 2010 | Réalisé 31 mars 2010 | s. o. | s. o. |
| | Taux de postes critiques dotés d'un plan de relève | 100 % | 90 % | 100 % | 100 % |
| | Nombre d'heures de formation suivies par l'ensemble du personnel | 12 600 | 23 321 | 15 064 | 19 142 |
| Assurer un milieu de travail sain et harmonieux, et favoriser la satisfaction et la motivation du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance | Date de dépôt d'un plan de communication interne | 31 mars 2010 | | | Voir texte explicatif ci-après |
| | Date de mise en place d'un nouveau programme de reconnaissance du personnel | 31 mars 2010 | | | Voir texte explicatif ci-après |
| | Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices de satisfaction du personnel à l'égard d'aspects visés | 31 mars 2010 | Réalisé 31 mars 2010 | s. o. | s. o. |
| | Date de mise en place d'un nouveau programme d'évaluation du personnel | 31 mars 2010 | | Réalisé 24 septembre 2010 | s. o. |
| Assurer un environnement de travail sécuritaire et sain | Taux de fréquence des accidents du travail | 31 au 31 mars 2013 | 33 | 33 | 29 |
| | Indice de gravité des accidents du travail | 18 au 31 mars 2013 | 31 | 38 | 37 |

## FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le nombre d'heures de formation dispensée a atteint 19 142 heures, s'élevant au-delà de la cible annuelle établie à 12 600 heures. Bien que les employés de la Société aient bénéficié d'un plus grand nombre d'heures de formation, les dispositions sur la loi 100 ont été respectées.

## PLAN DE COMMUNICATION INTERNE

Pour être complet, le plan de communication interne de la Société doit contenir des renseignements plus exhaustifs sur la perception de ses employés envers la STQ. Pour ce faire, le sondage sur le climat et la satisfaction au travail transmis à l'ensemble du personnel en mars 2012 a été l'un des outils d'analyse alimentant ce plan, dont la rédaction sera achevée au cours de 2012.

En cours d'exercice, diverses actions de mobilisation, de reconnaissance et de communication ont été initiées ou poursuivies, dont le bulletin mensuel *STQ-Express* et le journal interne *L'Équipier*.

De plus, dans le cadre des festivités entourant le 40e anniversaire de fondation de la Société, plusieurs activités pour le personnel ont donné lieu à des réunions conviviales dans chacune des traverses.

## PROGRAMME DE RECONNAISSANCE DU PERSONNEL

L'actualisation des programmes de reconnaissance n'a pas été complétée au 31 mars 2012, puisqu'elle fait partie d'un ensemble de processus qui doivent être réévalués par la Direction des ressources humaines. Toutefois, une politique et une directive de reconnaissance sont en vigueur et permettent de mettre en valeur les réalisations, contributions et comportements d'excellence des employés ou de souligner leurs nombreuses années de service ou leur retraite. De plus, au cours de 2011-2012, les membres du comité de direction ont suivi une séance d'information sur les meilleures pratiques de reconnaissance non monétaire.

*M. Rémi Deschênes, employé de la STQ depuis 1982. Il est actuellement capitaine à la traverse de Tadoussac.*

## TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

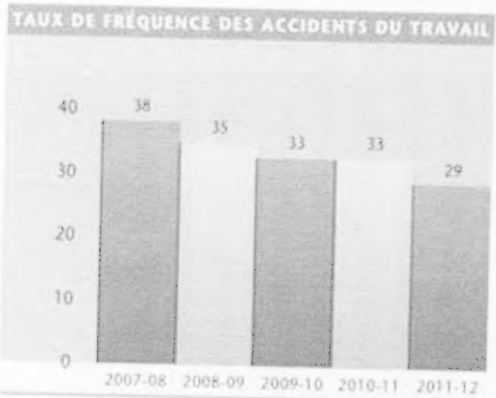
Pour une première année, la cible maximale pour le nombre d'accidents du travail par million d'heures travaillées a été atteinte. Le résultat de 29, comparativement à 33 lors du précédent exercice, révèle une baisse réelle de quatre accidents, en plus du fait que le nombre d'heures travaillées a été quasi identique à celui de l'année précédente. Plusieurs actions sont en cours afin de déterminer les causes de ces accidents et de trouver des pistes de solution permettant la diminution de leur nombre de manière générale.

## INDICE DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

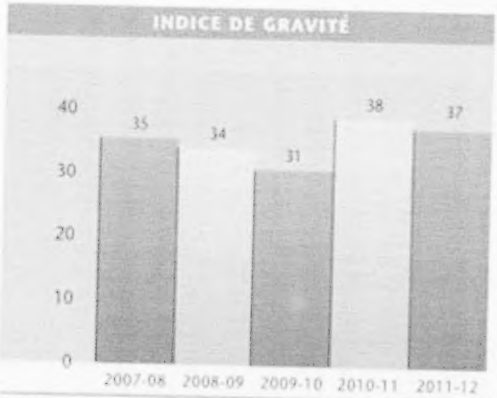
L'indice de gravité a été établi à 37, alors qu'il était de 38 l'an dernier. Cette légère baisse a été mesurée sur l'ensemble de tous les jours perdus pour tous les accidents survenus durant l'exercice actuel – et ceux de l'exercice précédent impliquant encore des absences – sur le nombre d'accidents total de l'exercice 2011-2012.

Au regard des résultats obtenus pour les cinq dernières années, la cible n'est pas réaliste et doit être réévaluée lors du prochain exercice de planification stratégique.

Certaines démarches, souvent de longue haleine, sont entreprises conjointement par la Direction de la sécurité et de l'environnement et la Direction des ressources humaines afin de simplifier, entre autres, l'assignation temporaire des travailleurs pour leur permettre de maintenir leur lien d'emploi avec la Société et, conséquemment, de réduire l'indice de gravité.




Le taux de fréquence mesure le nombre d'accidents du travail par million d'heures travaillées.




L'indice de gravité mesure le nombre de jours perdus sur le nombre d'accidents.

## AXE 2 : LA GOUVERNANCE

| | | | RÉSULTATS | | |
|---|---|---|---|---|---|
| OBJECTIFS | INDICATEURS | CIBLES | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Accroître l'autofinancement de la STQ | Date de dépôt d'une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire | 31 mars 2013 | | | |
| | Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices d'efficience | 31 mars 2013 | | | |
| Consolider l'image corporative | Date d'adoption de normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort | 31 mars 2010 | | | Voir texte explicatif ci-après |
| | Pourcentage des traverses conformes aux normes corporatives | 100 % au 31 mars 2013 | 0 % | 0 % | 0 % |
| Implanter les nouvelles règles de gouvernance | Date d'adoption d'une politique de gestion intégrée des risques | 31 mars 2011 | Réalisé 16 avril 2010 | s. o. | s. o. |

### AUTOFINANCEMENT ET EFFICIENCE

En collaboration avec le ministère des Transports du Québec, la Société a poursuivi son engagement afin d'établir une stratégie d'amélioration de son taux d'autofinancement des frais d'exploitation. Une révision de sa politique tarifaire[16] de même qu'un plan d'optimisation des ressources sont en cours d'analyse et leurs résultats seront intégrés à cette stratégie. La fin de ces travaux est prévue durant le prochain exercice financier, permettant ainsi d'intégrer des indices d'efficience au tableau de bord corporatif.

### IMAGE CORPORATIVE

La réflexion sur l'image de marque que la STQ désire se donner et ses autres composantes, soit sa nouvelle stratégie de positionnement et son nouveau cahier des charges des standards d'aménagement des gares et passerelles, a progressé. Sa finalisation est prévue pour le prochain exercice. Aux fins de cette initiative, un sondage omnibus portant sur la notoriété de la Société et de ses traverses a été réalisé en janvier 2012. La population à l'étude était constituée de l'ensemble des adultes du Québec et 1 001 personnes ont répondu au sondage.

Considérant que les normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort ne sont pas encore adoptées, il s'avère évident que la cible au 31 mars 2013 ne pourra être atteinte en ce qui a trait à la conformité de nos traverses à ces normes. À des fins de suivi de l'implantation de celles-ci, il est opportun de mesurer l'avancement de cet indicateur comme suit : 1 – identification visuelle sur les navires, 2 – aménagement des navires et 3 – aménagement des gares et passerelles.

D'une part, la nouvelle identification visuelle sur les navires débutera dès que les autorisations requises (Programme d'identification visuelle du gouvernement du Québec et autres parties prenantes, selon le cas) auront été obtenues. D'autre part, concernant l'aménagement des navires, une adaptation au cas par cas de leur aménagement en conformité avec la nouvelle image de marque est prévue. Finalement, il est convenu que le nouveau cahier des charges des standards d'aménagement des gares et des passerelles issu de la nouvelle image de marque, sera utilisé par la STQ dans les projets de rénovation ou de construction de ses gares et passerelles. Les premières gares à en bénéficier seront, par exemple, celles de Sorel-Tracy, Notre-Dame-des-Sept-Douleurs, L'Isle-aux-Grues, Lévis et Matane.

[16] Les méthodes employées afin d'établir les tarifs sont précisées à la section *Politique de financement*, page 75.

# RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Pour chaque engagement, la Société des traversiers du Québec doit considérer, analyser et déterminer des actions qui lui permettent d'honorer ses obligations.

## Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

- Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services

  *Résultats*
  À l'été 2011, le niveau de satisfaction[17] de la clientèle à l'égard de la courtoisie du personnel (aux réservations, à la billetterie, à la gare, au quai et à bord du navire[18]) a enregistré une légère hausse pour l'ensemble des traverses exploitées par la STQ, avec un score de 9,1 sur une échelle de 1 à 10[19] comparativement à 8,9 en 2010 et 9 en 2009.

  En ce qui a trait à la sécurité et à l'équipement conforme aux normes, le lecteur peut se référer aux indicateurs de conformité à la norme CSA S826 et au Code ISM, détaillés aux pages 16 et 17 de cette publication.

- Maintenir les gares et les navires propres et confortables

  *Résultats*
  Quant au niveau de satisfaction[17] de la clientèle à l'égard de la propreté des toilettes dans les gares et sur les navires ainsi que de la propreté en général, il a connu une légère hausse avec un score de 9 sur une échelle de 1 à 10[19]. En 2010, ce niveau avait atteint 8,7 alors qu'en 2009, il avait été de 8,9 pour l'ensemble des traverses exploitées par la STQ.

  Il en va de même en ce qui concerne le confort à bord des traversiers où l'on dénote une légère hausse du niveau de satisfaction[17] de la clientèle avec une note de 8,7 sur une échelle de 1 à 10[19] par rapport à 2010 et 2009, où les résultats ont respectivement indiqué 8,4 et 8,5.

- Respecter les horaires publiés

  *Résultats*
  La STQ mesure la fiabilité du service des cinq traverses qu'elle exploite par l'indicateur sur le taux de réalisation des traversées (voir pages 18 et 19). Son objectif annuel de fiabilité du service est établi à un minimum de 99,5 %.

[17] Résultats extraits du sondage de satisfaction de la clientèle tenu en 2009, 2010 et 2011, en juillet et août de chaque année.
[18] En 2009, aucune donnée disponible concernant la variable intitulée *Courtoisie du personnel à bord du navire*.
[19] 1 signifie très insatisfait et 10 très satisfait.

- Informer promptement les usagers de toute modification au service

  *Résultats*
  La STQ déploie constamment des efforts afin d'informer promptement sa clientèle de toute modification de ses services par des avis de modification affichés sur son site Internet et sur les fils de presse, par des affichages dans ses gares et par ses messages téléphoniques mis à jour au besoin. Elle transmet également ces renseignements à **quebec511.info**, service public sous la gouverne du ministère des Transports du Québec.

- Rendre disponibles les horaires des traverses

  *Résultats*
  Divers outils de communication sont mis à la disposition de la clientèle désireuse d'utiliser les services des traversiers de la STQ, pour ne nommer que les 243 000 copies de la brochure *Horaires 2011-2012* en versions française et anglaise distribuées dans plus de 800 points de distribution, le site Internet de la STQ sous l'onglet *Traverses et dessertes*, les panneaux horaires aux abords des gares.

### Améliorer nos services

- Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés

  *Résultats*
  Les indicateurs du niveau de satisfaction de la clientèle sont détaillés aux pages 18 et 19 de cette publication.

- Accroître l'accessibilité aux documents et services offerts au public par la mise en place de mesures d'accommodement raisonnable pour faciliter l'accès aux personnes handicapées

  *Résultats*
  L'indicateur du taux de réalisation des interventions prévues annuellement à l'égard des personnes handicapées est détaillé aux pages 18 et 20 de cette publication.

- Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas de plainte écrite

- Identifier la personne ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte

- Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses

  *Résultats*
  Pour les trois derniers engagements, le lecteur peut se référer aux indicateurs du taux de réponse aux plaintes dans les délais prescrits, sont détaillés aux pages 18 et 20 de cette publication.

# DÉVELOPPEMENT DURABLE

Entièrement engagée dans une démarche de développement durable, la Société des traversiers du Québec accorde une grande importance à la préservation de l'environnement et y contribue de façon concrète à travers son cadre de gestion environnementale inspiré de la norme ISO 14001. Soucieuse de l'impact de ses activités, elle prête également une attention particulière à la préservation de la biodiversité. Par exemple, lors des travaux de dragage, les perturbations sur les écosystèmes aquatiques sont minimisées à la faveur de l'adoption de plusieurs mesures d'atténuation et de suivi.

De plus, la STQ adhère volontairement au programme environnemental de l'Alliance verte, mis sur pied par plusieurs associations représentant l'industrie maritime nord-américaine. Les participants à ce programme s'engagent à apporter des améliorations précises à leur performance environnementale selon des critères prédéterminés. À la suite d'une vérification externe menée par Lloyd's Register Quality Assurance le 16 avril 2012, il a été confirmé que la STQ a réussi à atteindre ses objectifs et à améliorer sa performance dans certains volets environnementaux évalués, et ce, grâce à l'implantation systématique de bonnes pratiques.

Visant toujours l'amélioration de ses pratiques environnementales, la STQ a établi un plan de performance énergétique pour sa flotte adopté en avril 2011, ayant pour cible de diminuer de façon optimale la consommation d'énergie à bord de ses navires. Les deux nouveaux navires destinés à la traverse de Tadoussac ainsi que le nouveau traversier pour la traverse de Matane seront propulsés au gaz naturel liquéfié, alors que le futur navire amphidrome qui desservira la traverse de L'Isle-Verte sera doté d'un système de propulsion au diesel électrique hybride. Ces types de propulsion diminueront d'environ 25 % l'émission des gaz à effet de serre et contribueront à réduire le bruit émanant des navires.

Au quotidien, les employés de la Société sont invités à poser des gestes verts et à adopter des pratiques écoresponsables. La STQ a poursuivi son engagement au programme « ICI ON RECYCLE! ». Cette initiative s'inscrit dans le cadre de son virage vert et permet une meilleure gestion de ses matières résiduelles générées. Différentes campagnes de sensibilisation, privilégiées afin de sensibiliser le personnel, ont été l'occasion de recueillir des suggestions de bonnes pratiques en matière de développement durable (Défi Climat, Petit geste. Gros résultat., Journée de l'environnement dans l'administration publique, Semaine québécoise de réduction des déchets, Semaine canadienne de réduction des déchets et Journée Mondiale de l'eau). Plusieurs articles consacrés au développement durable ont été distribués à chaque employé de la STQ par le biais du journal *L'Équipier* et du bulletin mensuel de communication interne, le *STQ-Express*.

La Société a également fait preuve d'un comportement socialement responsable. Par exemple, en 2011-2012, elle a effectué la majorité de ses achats auprès de 5 000 fournisseurs établis au Québec afin d'assurer une gestion écoresponsable de ses approvisionnements.

Le Plan d'action de développement durable 2009-2012 de la Société comporte sept objectifs organisationnels qui font l'objet d'un bilan dans les pages suivantes[20]. Ce plan demeurera en vigueur jusqu'à l'adoption par le gouvernement du Québec de la stratégie de développement durable révisée, prévue en avril 2015.

[20] Les libellés des actions 1, 2, 5, 6 et 7 et de l'objectif organisationnel de l'action 3 sont conformes à ceux du Rapport annuel de gestion 2010-2011, mais diffèrent quelque peu de ceux inscrits au Plan d'action de développement durable 2009-2012 afin de préciser et de mieux cibler la nature des interventions.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER, INNOVER

## Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière, ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'engagement des employés en les plaçant au cœur de la démarche de la STQ en matière de développement durable

ACTION 1

Sensibiliser et former des employés en matière de développement durable

INDICATEURS

- Taux des employés joints par les activités de sensibilisation en développement durable
- Taux des employés formés en développement durable

| CIBLES | DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE |
|---|---|
| ○ Sensibiliser 80 % des employés d'ici le 31 mars 2011 | Atteinte |
| ● Former 50 % du personnel ciblé d'ici le 31 mars 2013 | En cours |

**RÉSULTATS DE L'ANNÉE**

- Cible atteinte au 31 mars 2011
- Au 31 mars 2012, le personnel ciblé a été identifié et le module de formation a été choisi

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Augmenter le degré de sensibilisation de la clientèle en matière d'environnement et de développement durable

ACTION 2

Mettre en place une initiative de sensibilisation de la clientèle par traverse exploitée par la STQ basée sur le patrimoine régional

INDICATEUR

Nombre de traverses qui ont mis en place une initiative de sensibilisation de la clientèle

| CIBLE | DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE |
|---|---|
| ▪ Mise en place d'ici l'été 2011 d'au moins une initiative de sensibilisation de la clientèle à chacune des cinq traverses actuellement exploitées par la STQ | 80 % |

## RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Les traverses de Québec, L'Isle-aux-Coudres, Matane et Tadoussac ont déjà mis en place une initiative de sensibilisation de la clientèle basée sur le patrimoine régional à bord de leur navire
- Une initiative de sensibilisation pour la traverse de Sorel-Tracy sera mise en place d'ici le 31 mars 2013

*À bord du* ***N.M. Alphonse-Desjardins*** *et du* ***N.M. Lomer-Gouin*** *de la traverse de Québec, des sculptures, photos et peintures racontent l'histoire des traversées du fleuve entre Québec et Lévis, des débuts de la colonie à aujourd'hui.*

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Faire connaître l'engagement de la STQ en matière de développement durable à l'externe

ACTION 3

Communiquer les réalisations de la STQ en matière de développement durable

INDICATEUR (MODIFICATION)[21]

État d'avancement des moyens employés pour diffuser les réalisations de la STQ en matière de développement durable

| CIBLES (MODIFICATION)[21] | DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE |
|---|---|
| ● Produire d'ici la fin de l'année 2012, un document de synthèse qui témoigne des réalisations de la STQ en matière de développement durable | En cours |
| ● Création d'ici la fin de l'année 2013, d'une page consacrée au développement durable sur le site Internet de la STQ | À venir |

## RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- En attendant la publication du document de synthèse, la STQ maintient en ligne sur son site Internet des encadrés « Saviez-vous que ? », afin de communiquer certaines de ses réalisations et de ses bonnes pratiques en matière de développement durable
- Une page consacrée au développement durable sera intégrée à son nouveau site Internet. En attendant son implantation, la STQ a mis en ligne des liens vers ses documents faisant état de sa performance environnementale dans le cadre du programme de l'Alliance verte et vers son bilan Défi Climat 2011

[21] L'indicateur et la cible de cette action ont été modifiés comparativement au Rapport annuel de gestion 2010-2011, et ce, dans le but de mieux s'adapter au contexte de la STQ et d'en faciliter la mesure (ancien indicateur : « Perception de la population concernant l'engagement de la STQ en matière de développement durable »); (ancienne cible : « D'ici le 31 mars 2013, qu'au moins 50 % des personnes interrogées lors du " sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle " aient connaissance des efforts en développement durable fournis par la STQ »).

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2

RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

## Objectif gouvernemental 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

| | |
|---|---|
| OBJECTIF ORGANISATIONNEL | |
| Assurer à la clientèle et aux employés un environnement sain, sécuritaire et sûr | |
| ACTION 4 | |
| Déployer le système de gestion de la sécurité aux gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires | |
| INDICATEUR | |
| Mise en place du système de gestion de la sécurité dans l'ensemble des gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires | |
| CIBLE | DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE |
| • Déploiement du système de gestion de la sécurité dans 100 % des installations de la STQ pour le 31 mars 2010 | 100 % |

**RÉSULTAT DE L'ANNÉE**

- Action complétée en date du 31 mars 2010

*Plusieurs nouveaux employés se familiarisent pour la première fois avec la glissière d'évacuation.*

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 3

## PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

### Objectif gouvernemental 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

| OBJECTIF ORGANISATIONNEL | |
|---|---|
| Assurer une gestion environnementale structurée de manière à minimiser l'impact environnemental des opérations | |
| **ACTION 5** | |
| Développer et mettre en place un cadre de gestion environnementale | |
| **INDICATEUR** | |
| État d'avancement de la mise en place d'un cadre de gestion environnementale | |
| **CIBLE** | **DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE** |
| ▪ Mise en place d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011 | 100 % |

**RÉSULTAT DE L'ANNÉE**

▪ Adoption du cadre de gestion environnementale le 26 avril 2011 par le comité de direction

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer une gestion responsable des approvisionnements

ACTION 6

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable

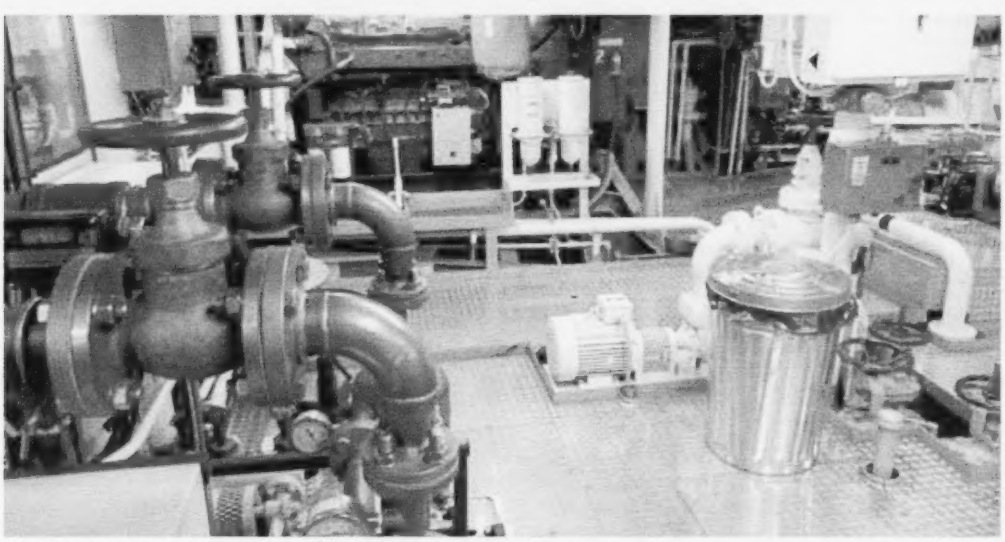
INDICATEUR

État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable

| CIBLE (AJOUT)[22] | DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE |
|---|---|
| • Mettre en œuvre trois nouvelles pratiques ou activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable d'ici le 31 mars 2015 | En cours |

## RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Pratiques existantes contribuant à l'atteinte de l'objectif organisationnel :
  - L'entretien et la réparation des navires sont réalisés majoritairement dans des chantiers navals situés au Québec
  - Implantation d'un processus de gestion écoresponsable des matières résiduelles pour le siège social et des matières dangereuses résiduelles pour l'ensemble des sites de la STQ



*Salle des machines du* ***N.M. Grue-des-Îles****, traverse de L'Isle-aux-Grues.*

[22] La cible a été fixée en cours d'exercice. Aucune cible n'était définie au Rapport annuel de gestion 2010-2011.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 8

FAVORISER LA PARTICIPATION À LA VIE COLLECTIVE

## Objectif gouvernemental 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

| OBJECTIF ORGANISATIONNEL | |
|---|---|
| Renforcer la présence de la STQ dans les communautés locales | |
| **ACTION 7** | |
| Réviser le processus de concertation avec les communautés locales par les comités consultatifs régionaux (CCR) | |
| **INDICATEUR** | |
| Nombre de traverses pour lesquelles l'évaluation du besoin d'optimisation du processus des CCR a été complétée | |
| **CIBLE** | **DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE** |
| • D'ici la fin de décembre 2011, avoir révisé le processus de concertation avec les communautés locales | 100 % |

**RÉSULTAT DE L'ANNÉE**

- Le comité de direction et le conseil d'administration ont adopté respectivement les 1er et 18 novembre 2011, une politique sur les comités consultatifs régionaux qui vient préciser et formaliser le mandat et les règles de fonctionnement des CCR

# UTILISATION DES RESSOURCES

## Ressources humaines

### EFFECTIF

| EFFECTIF EN POSTE PAR CATÉGORIE D'EMPLOI | RÉSULTATS | | |
|---|---|---|---|
| | Au 31 mars 2010 | Au 31 mars 2011 | Au 31 mars 2012 |
| Officiers de navigation | 60 | 58 | 56 |
| Officiers mécaniciens | 63 | 63 | 64 |
| Autres membres d'équipage | 226 | 232 | 220 |
| Personnel de quai et d'entretien | 56 | 57 | 60 |
| Personnel de vente et de réservation | 42 | 36 | 44 |
| Cadres | 18 | 17 | 21 |
| Professionnels | 20 | 20 | 20 |
| Personnel de bureau et techniciens | 54 | 53 | 55 |
| TOTAL | 539 | 536 | 540 |

| EFFECTIF UTILISÉ PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (en ETC) | RÉSULTATS | | |
|---|---|---|---|
| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Officiers de navigation | 60 | 56 | 57 |
| Officiers mécaniciens | 57 | 57 | 58 |
| Autres membres d'équipage | 186 | 191 | 190 |
| Personnel de quai et d'entretien | 55 | 55 | 55 |
| Personnel de vente et de réservation | 36 | 34 | 36 |
| Cadres | 18 | 19 | 19 |
| Professionnels | 13 | 18 | 18 |
| Personnel de bureau et techniciens | 49 | 51 | 55 |
| TOTAL | 474 | 481 | 488 |

Au 31 mars 2012, l'effectif total de la Société comptait 540 employés, soit l'équivalent de 488 équivalents temps complet (ETC), comparativement à 481 ETC pour l'exercice précédent. Cette faible augmentation s'explique principalement par l'ajout d'effectifs supplémentaires dans la catégorie d'emploi *Personnel de bureau et techniciens* afin de soutenir l'ensemble des besoins relatifs au suivi des projets du Plan d'immobilisations 2009-2023.

### ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (L.R.Q., chapitre A-2.01), le programme d'accès à l'égalité en emploi de la STQ vise particulièrement à promouvoir le recrutement et à appuyer l'intégration des femmes, des minorités visibles, des minorités ethniques, des autochtones et des personnes handicapées dans les emplois où ces groupes cibles sont sous-représentés.

Comme l'indique le tableau sur le taux d'embauche du personnel des groupes cibles 2006-2012, les mesures de redressement et d'intégration mises en place ont permis d'atteindre un taux d'embauche moyen de 30,75 % pour le personnel des groupes cibles entre le 1er avril 2006 et le 31 mars 2012.

| TAUX D'EMBAUCHE DU PERSONNEL DES GROUPES CIBLES 2006-2012 | | | | | RÉSULTATS |
|---|---|---|---|---|---|
| | EMBAUCHES 2006-2012 | FEMMES | MINORITÉS | AUTOCHTONES | PERSONNES HANDICAPÉES |
| Officiers de navigation | 25 | 3 | | | |
| Officiers mécaniciens | 52 | 3 | 4 | | |
| Autres membres d'équipage | 235 | 36 | 3 | 4 | |
| Personnel de quai et d'entretien | 25 | 5 | | 2 | 1 |
| Personnel de vente et de réservation | 28 | 19 | | | |
| Cadres | 15 | 5 | | | |
| Professionnels | 19 | 8 | | | |
| Personnel de bureau et techniciens | 92 | 55 | 2 | 1 | |
| **Embauches totales** | **491** | **134** | **9** | **7** | **1** |
| POURCENTAGE TOTAL | 100 % | 27,29 % | 1,83 % | 1,43 % | 0,20 % |

## CLIMAT DE TRAVAIL

| SONDAGE SUR LE CLIMAT ET LA SATISFACTION AU TRAVAIL | | | RÉSULTATS |
|---|---|---|---|
| **Indices de satisfaction** | **NOVEMBRE 2009** | **MARS 2012** | **ÉCART** |
| Clarté de la tâche | 70,7 % | 65,3 % | -5,4 % |
| Motivation | 71,8 % | 62,3 % | -9,5 % |
| Considération | 64,3 % | 60,3 % | -4,0 % |
| Efficacité organisationnelle | 83,8 % | 72,5 % | -11,3 % |

Un deuxième sondage sur le climat et la satisfaction au travail, priorisant les indices de satisfaction, soit la clarté de la tâche, la motivation, la considération et l'efficacité organisationnelle, a été distribué à l'ensemble du personnel en mars 2012. Le nombre de questionnaires complétés et retournés était équivalent à celui de 2009, obtenant un taux de réponse respectif de 48,5 %. Les résultats compilés de 2012 se sont avérés moins favorables que ceux du premier sondage.

Ce constat s'explique notamment par le fait que certaines actions d'amélioration découlant du sondage 2009 n'ont pu être complétées en raison d'une période de transition. Celle-ci s'explique par des changements organisationnels ainsi que par le départ à la retraite de gestionnaires et l'embauche de nouveaux, tous responsables de l'implantation de ces actions. De surcroît, d'autres gestionnaires susceptibles de participer à cette implantation ont été temporairement assignés à des projets spécifiques.

Les membres du comité sur la satisfaction au travail de la STQ approfondiront l'analyse des résultats 2012 et formuleront des recommandations afin d'introduire des améliorations significatives.

## FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

| ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION | | | RÉSULTATS |
|---|---|---|---|
| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Total des dépenses | 1 106 000 $ | 687 000 $ | 695 000 $ |
| Proportion de la masse salariale | 3,80 % | 2,34 % | 2,26 % |
| Total des heures de formation | 23 321 | 15 064 | 19 142 |
| Moyenne d'heures de formation par ETC | 49 heures | 31 heures | 39 heures |

| RÉPARTITION DES DÉPENSES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ | | | RÉSULTATS |
|---|---|---|---|
| Champ d'activité | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Réglementation maritime et développement de la relève | 37 % | 51 % | 70 % |
| Sécurité et sûreté | 39 % | 16 % | 13 % |
| Sensibilisation sur le développement durable | s. o. | 12 % | 0 |
| Autres | 24 % | 21 % | 17 % |

## PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

| NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE | | | RÉSULTATS |
|---|---|---|---|
| | 2009-2010 | 2010-2011 | 2011-2012 |
| Entretien | 1 | 1 | 1 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 5 | 1 | 2 |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 3 | 2 | 2 |
| Québec-Lévis | 6 | 9 | 4 |
| Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola | | 2 | |
| Siège social | | 4 | 1 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 3 | 2 | 1 |
| TOTAL | 18 | 21 | 11 |

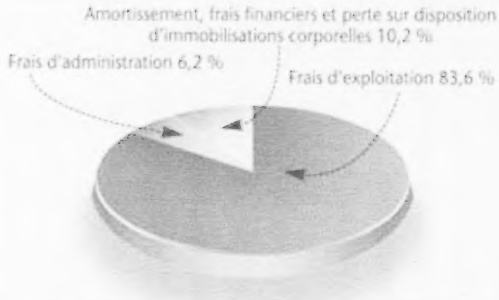
# Ressources budgétaires et financières

## PERTE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

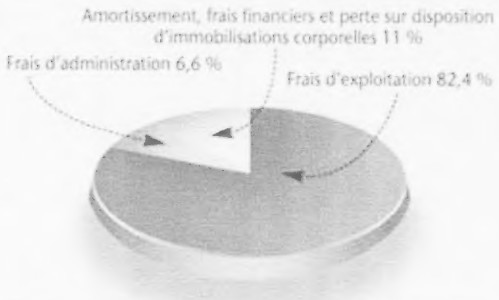
| | 2011-2012 | 2010-2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Frais d'exploitation* | | | |
| Transport | 37 278 276 $ | 33 740 459 $ | 3 537 817 $ |
| Contrats d'exploitation | 26 847 803 | 22 983 591 | 3 864 212 |
| Navires | 11 248 725 | 9 933 592 | 1 315 133 |
| Infrastructures | 12 699 433 | 11 850 369 | 849 064 |
| | 88 074 237 | 78 508 011 | 9 566 226 |
| Frais d'administration* | 6 476 152 | 6 329 459 | 146 693 |
| Perte sur disposition d'immobilisations corporelles* | 527 929 | 175 | 527 754 |
| Amortissement et frais financiers | 10 216 750 | 10 518 907 | (302 157) |
| | 105 295 068 | 95 356 552 | 9 938 516 |
| Revenus autonomes | (20 443 793) | (19 099 280) | (1 344 513) |
| Perte avant participations gouvernementales | 84 851 275 $ | 76 257 272 $ | 8 594 003 $ |

* Voir les états financiers, page 49.

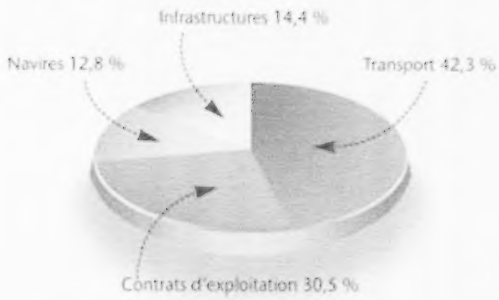
### RÉPARTITION DES FRAIS 2011-2012



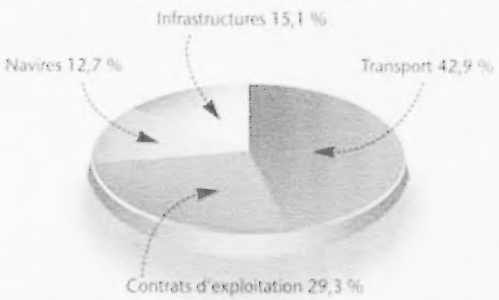

### RÉPARTITION DES FRAIS 2010-2011




### FRAIS D'EXPLOITATION 2011-2012




### FRAIS D'EXPLOITATION 2010-2011



## CHARGES

La hausse des frais de transport de l'ordre de 3,5 M$ provient essentiellement des dépenses de traitements et avantages sociaux (870 k$), ainsi que de la dépense de carburant (2,2 M$). Cette variation de la masse salariale est attribuable à la majoration des salaires, aux taux plus élevés des avantages sociaux et à une légère augmentation de l'offre des services dans nos traverses. Pour sa part, la fluctuation du prix moyen du carburant, passant de 0,79 $ en 2010-2011 à 0,96 $ pour le présent exercice, explique la hausse importante de cette charge.

Le coût supplémentaire des contrats d'exploitation est de l'ordre de 3,9 M$. La hausse de prix du carburant a également agi négativement sur cette charge. De plus, la période d'interruption des activités de la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon, occasionnée par des travaux majeurs réalisés sur les quais, a été plus courte cette année comparativement à l'exercice précédent. Finalement, la STQ a vu certaines renégociations de contrats accroitre le versement de sa participation financière envers ses partenaires.

En 2011-2012, la hausse de 1,3 M$ des dépenses pour les navires s'explique principalement par des coûts d'entretien plus importants pour le *N.M. Camille-Marcoux* et le *N.M. Joseph-Savard*, ainsi qu'à plus de travaux de cales sèches.

Quant aux dépenses d'infrastructures, avec 849 k$ de plus en 2011-2012, leurs charges varient considérablement selon les travaux prévus pour chaque traverse. Au cours de l'exercice, les traverses de Matane, L'Isle-aux-Coudres, Rivière-du-Loup et Sorel-Tracy ont fait l'objet des plus importants travaux d'entretien et de réparations de leurs quais et bâtiments respectifs. Ces dépenses totalisent 7,8 M$ des 12,7 M$ comptabilisés.

Représentant 6,2 % du total des dépenses, comparativement à 6,6 % en 2010-2011 et à plus de 8 % en 2009-2010, les frais d'administration ont augmenté de 2,3 % (147 k$). Les hausses des dépenses de traitements et avantages sociaux ainsi que les frais de maintenance des technologies de l'information et des télécommunications ont été partiellement compensées par la diminution des honoraires professionnels.

*Travaux au quai de la traverse de Rivière-du-Loup.*

## REVENUS

| | 2011-2012 | 2010-2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| Transport des véhicules | 11 078 768 $ | 10 172 202 $ | 906 566 $ |
| Transport des passagers | 8 212 847 | 7 913 861 | 298 986 |
| Autres revenus | 1 152 178 | 1 013 217 | 138 961 |
| Revenus autonomes | 20 443 793 | 19 099 280 | 1 344 513 |
| Virement du fonds provenant du transfert des quais fédéraux | 1 760 407 | 1 890 864 | (130 457) |
| Subvention du ministère des Transports | 85 299 892 | 82 347 691 | 2 952 201 |
| | 107 504 092 | 103 337 835 | 4 166 257 |
| Variation des participations gouvernementales recouvrables et reportées | 57 054 | (898 479) | 955 533 |
| | 107 561 146 $ | 102 439 356 $ | 5 121 790 $ |

Le transport des passagers et des véhicules a contribué pour 1,2 M$ de plus au financement des services au cours de l'exercice, soit une hausse de 6,7 %. La majoration des tarifs au début d'avril 2011 est la principale raison de cet écart favorable.

## RÉSULTATS ET BUDGET

| | RÉEL | BUDGET | ÉCART |
|---|---|---|---|
| Frais d'exploitation | | | |
| Transport | 37 278 276 $ | 36 643 191 $ | 635 085 $ |
| Contrats d'exploitation | 26 847 803 | 27 344 639 | (496 836) |
| Navires | 11 248 725 | 14 444 377 | (3 195 652) |
| Infrastructures | 12 699 433 | 11 965 998 | 733 435 |
| | 88 074 237 | 90 398 205 | (2 323 968) |
| Frais d'administration | 6 476 152 | 6 852 022 | (375 870) |
| Perte sur disposition d'immobilisations corporelles | 527 929 | - | 527 929 |
| Amortissement et frais financiers | 10 216 750 | 10 207 799 | 8 951 |
| | 105 295 068 | 107 458 026 | (2 162 958) |
| Revenus autonomes | (20 443 793) | (19 275 891) | (1 167 902) |
| Perte avant participations gouvernementales | 84 851 275 | 88 182 135 | (3 330 860) |
| Participations gouvernementales | | | |
| Subvention d'opération du ministère des Transports | 85 299 892 | 85 299 892 | - |
| Autres participations gouvernementales | 1 817 461 | 2 398 044 | (580 583) |
| | 87 117 353 | 87 697 936 | (580 583) |
| Excédent (déficit) annuel | 2 266 078 $ | (484 199)$ | 2 750 277 $ |

Les dépenses de navires furent inférieures au budget pour un montant de 3,2 M$. Cet écart, le plus important au niveau des frais d'exploitation, concerne les dépenses d'entretien et de cales sèches des navires, totalisant 2,9 M$. La moitié de ce montant est attribuable à la cale sèche du *N.M. Camille-Marcoux*, planifiée pour l'exercice, mais non réalisée. L'autre moitié a été répartie sur l'ensemble de la flotte, dont certains travaux d'amélioration n'ont pu être effectués avant la fin de l'exercice. Tous les travaux nécessaires ont été menés à bien afin de maintenir le bon fonctionnement et la sécurité des navires.

La perte sur disposition d'immobilisations corporelles a été attribuable à l'achat de la gare de Lévis, qui sera prochainement cédée à la Ville de Lévis dans le cadre du projet de modernisation du secteur de la traverse.

L'écart favorable des revenus autonomes (1,2 M$) a totalisé plus de 40 % de l'écart total observé (2,8 M$). Ces bons résultats démontrent les efforts déployés par la STQ afin d'augmenter les taux d'autofinancement de la Société.

## RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

| | 2011-2012 | 2010-2011 | Variation |
|---|---|---|---|
| **Traverses exploitées par la STQ** | | | |
| Québec-Lévis | 8 192 117 $ | 7 516 494 $ | 675 623 $ |
| Matane–Baie-Comeau–Godbout | 10 453 093 | 10 093 878 | 359 215 |
| L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive | 9 906 407 | 10 742 809 | (836 402) |
| Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola | 5 704 569 | 4 654 999 | 1 049 570 |
| Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine | 13 255 288 | 12 868 496 | 386 792 |
| Frais non imputables | 790 133 | 915 016 | (124 883) |
| | 48 301 607 | 46 791 692 | 1 509 915 |
| **Traverses et dessertes exploitées en partenariat** | | | |
| Contrats d'exploitation | | | |
| Transport aérien | 1 160 096 | 1 022 172 | 137 924 |
| Traverses et dessertes maritimes | 25 687 707 | 21 961 419 | 3 726 288 |
| | 26 847 803 | 22 983 591 | 3 864 212 |
| Autres dépenses nettes des revenus | 9 701 865 | 6 481 989 | 3 219 876 |
| | 36 549 668 | 29 465 580 | 7 084 088 |
| | 84 851 275 $ | 76 257 272 $ | 8 594 003 $ |

D'une année à l'autre, l'envergure des travaux exécutés (cales sèches, réfection des quais, dragage, etc.) explique les principales variations pour les traverses exploitées par la STQ.

Quant aux frais non imputables, ils représentent les dépenses du *N.M. Félix-Antoine-Savard* pour les 108 jours où le navire ne fut pas en service. Lorsqu'il est en service, ses dépenses sont attribuées aux traverses qu'il dessert.

La hausse de 3,2 M$ des autres dépenses nettes des revenus relatives aux traverses et dessertes exploitées en partenariat s'explique principalement par les travaux majeurs réalisés au quai de Saint-Siméon et la cale sèche du navire de l'île d'Entrée.

## Ressources informationnelles

La contribution en matière de gestion des technologies de l'information consiste essentiellement à soutenir l'ensemble des activités associées à la mission de la Société, en assurant le maintien et l'évolution de ses actifs informationnels.

Consciente de la vocation opérationnelle de la STQ, la Direction des technologies de l'information assure la continuité et l'amélioration des systèmes existants tout en pilotant plusieurs projets de développement.

**DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (RI) POUR L'EXERCICE 2011-2012**

| | DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI | DÉBOURS RÉELS EN RI | ÉCART |
|---|---|---|---|
| Projets de développement | 1 348 549 $ | 557 821 $ | 790 728 $ |
| Autres activités (continuité et encadrement) | 1 095 122 | 1 159 491 | (64 369) |
| **TOTAL** | **2 443 671 $** | **1 717 312 $** | **726 359 $** |

Les débours réels des projets de développement pour l'exercice ont été inférieurs de 791 k$. Cet écart favorable s'explique principalement par des délais plus longs que prévu pour l'obtention des approbations gouvernementales de certains projets.

**NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES (RI) POUR L'EXERCICE 2011-2012**

| | |
|---|---|
| Nombre de projets en cours au début de l'exercice | 3 |
| Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice | 4 |
| Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice | 3 |
| Nombre de projets terminés au cours de l'exercice | 4 |

La Société mène deux grands projets concernant les ressources informationnelles, soit la modernisation des systèmes de billetterie et de réservations ainsi que l'actualisation du système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur. Ce dernier projet vise à moderniser le système utilisé à bord des navires. Il permettra notamment d'informatiser complètement le processus d'approvisionnement. La STQ prévoit une réduction significative de l'usage du papier et des gains appréciables en productivité.

Quant au projet de modernisation des systèmes de billetterie et de réservations, un pas important a été franchi le 14 novembre 2011 lorsque le module de réservations à la traverse de Matane a été activé. Cette étape constituait un préalable essentiel au futur volet « réservations en ligne » visant à bonifier la prestation électronique des services de la STQ. À cet effet, un dossier justificatif a été soumis au Secrétariat du Conseil du trésor comme exigé dans la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement et sa politique-cadre associée. Ce dernier n'était pas approuvé à la fin de l'exercice 2011-2012.

D'autres projets à moindre portée financière ont également été complétés en cours d'exercice.

Dans une perspective d'amélioration, en septembre 2011, l'accès au nouveau système de recherche d'entreprise a permis à l'ensemble du personnel de repérer instantanément l'information emmagasinée sur les différents systèmes de la Société grâce à un guichet unique.

Issu d'une initiative faisant partie de son Plan stratégique 2009-2013, la STQ a offert un accès Internet sans fil à la traverse Québec-Lévis, à bord de ses deux navires, sur le pont des passagers ainsi que dans ses gares respectives, depuis la fin du mois d'octobre 2011. Ce nouveau service, instauré en partenariat avec ZAP Québec, organisme sans but lucratif, a connu un engouement instantané. En effet, de novembre 2011 à mars 2012, près de 9 000 connexions mensuelles en moyenne ont été recensées aux divers points d'accès. La STQ poursuit les démarches pour le déploiement de ce service auprès des clientèles des traverses de Matane et de Sorel-Tracy.

Enfin, en mars 2012, la Société a créé un nouveau site Internet (**m.traversiers.gouv.qc.ca**) destiné aux appareils mobiles et l'a rendu accessible au public à compter du 1er avril 2012. Grâce à une interface simple et conviviale, ce site permet aux détenteurs de téléphones intelligents une consultation rapide des horaires et tarifs des différentes traverses et, conséquemment, une meilleure planification de leurs déplacements.

## Bonis au rendement

Comme tous les ministères et organismes, la STQ est soumise à la loi 100 qui implique, entre autres, la réduction et le contrôle des dépenses afin de contribuer à l'atteinte de l'équilibre budgétaire en 2013-2014. Par conséquent, aucun boni au rendement (rémunération variable) pour le personnel cadre n'a été versé au cours de l'exercice 2011-2012.

## Mesures de réduction de dépenses 2010-2014

La Société s'est dotée d'une politique qui a pour objectif l'application des mesures sur la réduction et le contrôle des dépenses dans le cadre de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (L.Q. 2010, chapitre 20).

Cette politique, adoptée par le conseil d'administration le 10 septembre 2010, a été approuvée par le gouvernement du Québec le 16 février 2011. Elle prend en compte la mission de la Société ainsi que les impératifs réglementaires applicables en vertu de la Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada (L.C. 2001, chapitre 26), de la sécurité des employés et des passagers des traversiers de la Société, de même que du niveau de service aux citoyens et de la qualité des services qui leur sont offerts. Également, les mesures sur la réduction et le contrôle des dépenses de la Société ont pour point de départ le budget de dépenses de l'année 2010-2011 transmis aux autorités ministérielles et gouvernementales en avril 2010.

Les postes budgétaires visés sont les dépenses de fonctionnement de nature administrative, les dépenses de publicité, de déplacement et de formation ainsi que les dépenses reliées à la rémunération. En ce qui concerne les deux derniers types de postes, seules les dépenses n'affectant pas le niveau de service aux citoyens et le respect de la Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada sont considérées dans la mesure. Le tableau ci-dessous présente les cibles de réduction au terme des exercices se terminant en 2013-2014 et 2011-2012, comparativement aux réductions réalisées en 2011-2012 :

| | CIBLE DE RÉDUCTION au terme de l'exercice 2013-2014 | CIBLE DE RÉDUCTION au terme de l'exercice 2011-2012 | RÉDUCTION réalisée en 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Dépenses de fonctionnement de nature administrative | 252 757 $ | 176 930 $ | 176 930 $ |
| Dépenses de publicité, de déplacement et de formation | 214 663 $ | 214 663 $ | 214 663 $ |
| Rémunération | 376 020 $ | 188 010 $ | 188 010 $ |

La politique prévoit qu'au terme de l'exercice 2013-2014, les dépenses de fonctionnement de nature administrative seront réduites de 10 % comparativement au budget de 2010-2011. Les cibles de cette réduction progressive pour les années 2010-2011 à 2013-2014 sont respectivement de 4, 7, 9 et 10 %. Pour l'année 2011-2012, la cible de réduction a été de 176 930 $.

Au niveau des dépenses de publicité, de déplacement et de formation, la cible de réduction est de 25 % comparativement au budget 2010-2011. Cette dernière doit être maintenue pour chaque année de la mesure, soit jusqu'en 2013-2014 et correspond à 214 663 $ en 2011-2012.

Finalement, quant à la rémunération, rappelons que la cible établie tient compte de la mission de la Société, des impératifs réglementaires applicables et du niveau de service aux citoyens. Dans un premier temps, la masse salariale doit être réduite de 1 % comparativement à la dépense prévue au budget de 2010-2011. Cet effort de réduction calculé en 2010-2011 est récurrent et doit être augmenté à chaque exercice financier du même montant jusqu'en 2013-2014. Ainsi, en 2011-2012, l'objectif a été de 188 010 $.

En 2011-2012, la Société a respecté l'ensemble des cibles de réduction.

# ÉTATS FINANCIERS

## DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

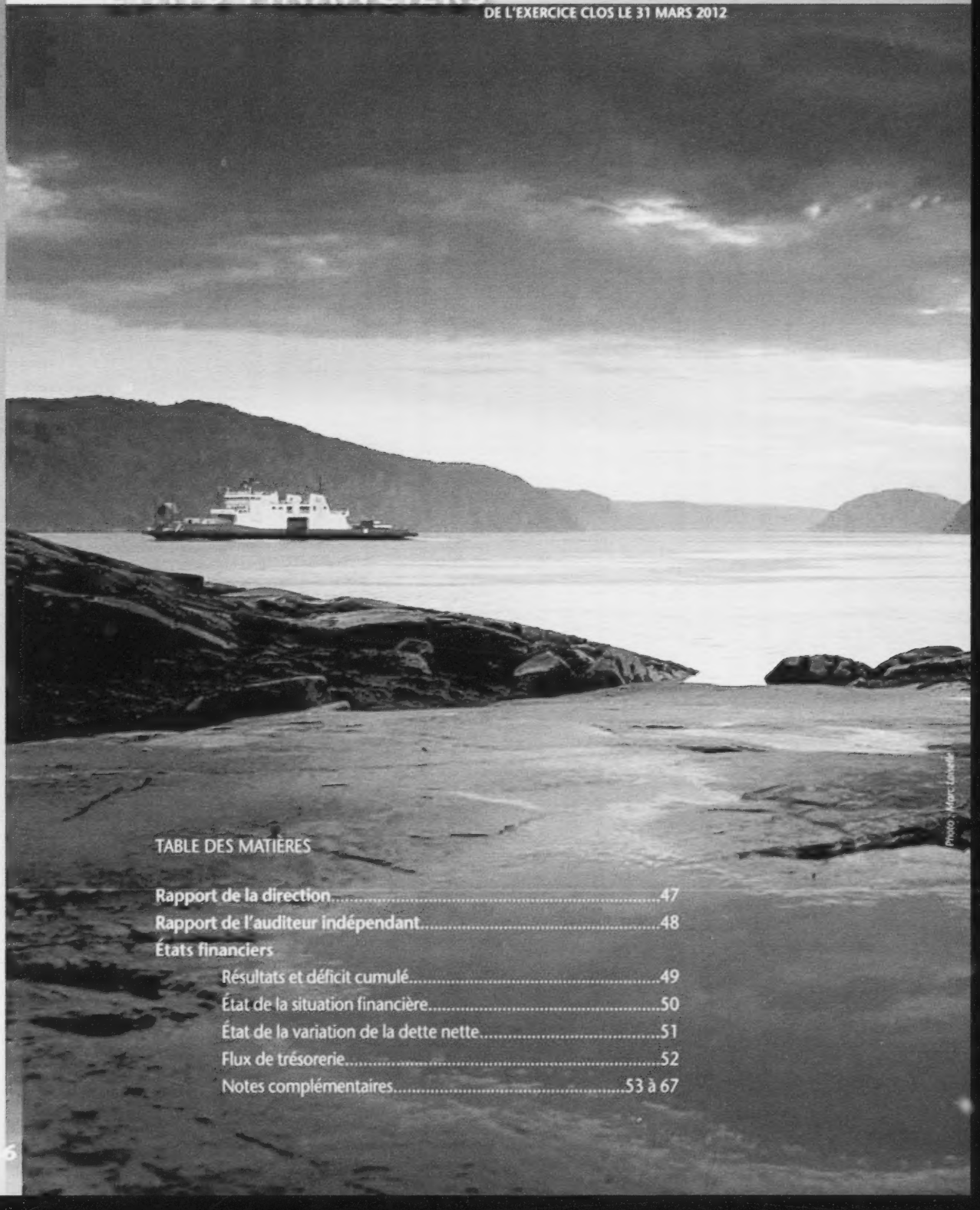


Photo : Marc Lavoie

TABLE DES MATIÈRES


**Rapport de la direction** ..... 47
**Rapport de l'auditeur indépendant** ..... 48
**États financiers**
- Résultats et déficit cumulé ..... 49
- État de la situation financière ..... 50
- État de la variation de la dette nette ..... 51
- Flux de trésorerie ..... 52
- Notes complémentaires ..... 53 à 67

# ÉTATS FINANCIERS

## Rapport de la direction

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec (la Société) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

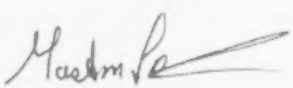
Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La vérification interne procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le Conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au Conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport d'audit expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Georges Farrah
Président-directeur général



Gaston Larocque
Directeur de l'administration et des finances

Québec, le 26 juin 2012

# Rapport de l'auditeur indépendant

Au Ministre des Finances

## Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société des traversiers du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, l'état des résultats et déficit cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

### *Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

### *Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

### *Opinion*

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

## Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01)*, je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour le vérificateur général du Québec par intérim,

, CPA auditeur, CA

Marcel Couture, CPA auditeur, CA
Vérificateur général adjoint

Québec, le 26 juin 2012

# Résultats et déficit cumulé

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **CHARGES** | | |
| Frais d'exploitation (note 3) | 88 074 237 $ | 78 508 011 $ |
| Frais d'administration (note 4) | 6 476 152 | 6 329 459 |
| Perte sur disposition d'immobilisations corporelles | 527 929 | 175 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 7 438 726 | 7 534 208 |
| Frais financiers (note 5) | 2 778 024 | 2 984 699 |
| | 105 295 068 | 95 356 552 |
| **REVENUS** | | |
| Participations gouvernementales (note 6) | 87 117 353 | 83 340 076 |
| Transport des véhicules | 11 078 768 | 10 172 202 |
| Transport des passagers | 8 212 847 | 7 913 861 |
| Autres (note 7) | 1 152 178 | 1 013 217 |
| | 107 561 146 | 102 439 356 |
| **EXCÉDENT ANNUEL** | 2 266 078 | 7 082 804 |
| **DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT** | (3 332 685) | (10 415 489) |
| **DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN** | (1 066 607) $ | (3 332 685) $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# État de la situation financière

AU 31 MARS 2012

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **ACTIFS FINANCIERS** | | |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie | 19 229 703 $ | 15 789 601 $ |
| Placement temporaire (note 8) | - | 5 135 037 |
| Créances | 541 680 | 445 996 |
| Subvention à recevoir reliée au passif environnemental | 293 000 | - |
| Participations gouvernementales recouvrables (note 9) | 17 779 471 | 19 658 063 |
| Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 10) | 15 380 167 | 22 533 745 |
| | 53 224 021 | 63 562 442 |
| **PASSIFS** | | |
| Billet à payer (note 11) | 15 319 876 | 15 066 298 |
| Charges à payer et frais courus (note 12) | 18 171 573 | 15 658 775 |
| Passif environnemental | 293 000 | - |
| Dette à long terme (note 13) | 69 039 046 | 70 602 863 |
| Loyers perçus d'avance | 102 000 | 108 000 |
| Participations gouvernementales reportées | | |
| Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 10) | 15 380 167 | 22 533 745 |
| Afférentes aux immobilisations corporelles (note 14) | 44 105 897 | 38 802 648 |
| | 162 411 559 | 162 772 329 |
| **DETTE NETTE** | (109 187 538) | (99 209 887) |
| **ACTIFS NON FINANCIERS** | | |
| Frais payés d'avance | 587 882 | 410 294 |
| Immobilisations corporelles (note 16) | 109 033 049 | 96 966 908 |
| | 109 620 931 | 97 377 202 |
| **CAPITAL-ACTIONS (NOTE 17)** | 1 500 000 | 1 500 000 |
| **DÉFICIT CUMULÉ** | (1 066 607) $ | (3 332 685) $ |

**OBLIGATIONS CONTRACTUELLES** (note 18)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

**POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

M. Georges Farrah

M. François Désy

## État de la variation de la dette nette

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **EXCÉDENT ANNUEL** | 2 266 078 $ | 7 082 804 $ |
| Acquisition d'immobilisations corporelles | (20 034 117) | (25 224 291) |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 7 438 726 | 7 534 208 |
| Perte sur disposition d'immobilisations corporelles | 527 929 | 175 |
| Produit de disposition d'immobilisations corporelles | 1 321 | - |
| | (12 066 141) | (17 689 908) |
| Acquisition de frais payés d'avance | (586 450) | (410 212) |
| Utilisation de frais payés d'avance | 408 862 | 559 048 |
| | (177 588) | 148 836 |
| **AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE** | (9 977 651) | (10 458 268) |
| **DETTE NETTE AU DÉBUT** | (99 209 887) | (88 751 619) |
| **DETTE NETTE À LA FIN** | (109 187 538) $ | (99 209 887) $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Flux de trésorerie

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT** | | |
| Excédent annuel | 2 266 078 $ | 7 082 804 $ |
| Éléments sans incidence sur la trésorerie : | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 7 438 726 | 7 534 208 |
| Augmentation de la participation gouvernementale recouvrable | (6 756 716) | (7 049 869) |
| Augmentation de participations gouvernementales reportées | (10 798 948) | (11 807 179) |
| Perte sur disposition d'immobilisations corporelles | 527 929 | 175 |
| Diminution des loyers perçus d'avance | (6 000) | (6 000) |
| | (9 595 009) | (11 328 665) |
| Variations des actifs et des passifs reliés au fonctionnement : | | |
| Créances | (95 684) | 2 313 232 |
| Frais payés d'avance | (177 588) | 148 836 |
| Charges à payer et frais courus | 2 856 706 | 3 050 170 |
| | 2 583 434 | 5 512 238 |
| **Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités de fonctionnement** | (4 745 497) | 1 266 377 |
| **ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT** | | |
| Placements effectués | (1 778 586) | (6 518 878) |
| Rachat de placement | 5 135 037 | - |
| Produit de dispositions et de rachats de placements | 8 930 441 | 9 758 127 |
| **Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement** | 12 286 892 | 3 239 249 |
| **ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS** | | |
| Acquisition d'immobilisations corporelles | (20 378 025) | (21 771 698) |
| Produit de disposition d'immobilisations corporelles | 1 321 | - |
| **Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement en immobilisations** | (20 376 704) | (21 771 698) |
| **ACTIVITÉS DE FINANCEMENT** | | |
| Emprunts effectués | 19 819 876 | 17 566 298 |
| Emprunts remboursés | (21 130 115) | (7 009 580) |
| Encaissement de contributions et produits financiers connexes | 8 950 342 | 9 253 468 |
| Encaissement de participations gouvernementales | 8 635 308 | 10 068 051 |
| **Flux de trésorerie provenant des activités de financement** | 16 275 411 | 29 878 237 |
| **Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie** | 3 440 102 | 12 612 165 |
| **TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT** | 15 789 601 | 3 177 436 |
| **TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN** | 19 229 703 $ | 15 789 601 $ |
| **LA TRÉSORERIE ET LES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN COMPREND :** | | |
| Encaisse | 14 010 408 | 15 789 601 |
| Placement bancaire | 5 219 295 | - |
| | 19 229 703 $ | 15 789 601 $ |

Les intérêts payés au cours de l'exercice s'élèvent à 2 571 490 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Notes complémentaires
31 MARS 2012

## 1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Société des traversiers du Québec (la Société) est une compagnie à fonds social constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-14) dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a pour objet notamment de fournir des services de transport par traversier entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés dans le Québec.

En vertu de l'article 5 de sa loi constitutive, la Société est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

## 2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Les états financiers sont établis selon le *Manuel de comptabilité de l'ICCA pour le secteur public* et pour la première année, le modèle de présentation des états financiers recommandé par le Manuel a été appliqué. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables sont cohérentes avec les Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La préparation des états financiers de la Société par la direction, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi qu'à l'égard de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et le passif environnemental. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

### REVENUS

*Prestations de services*

Les revenus provenant de la prestation de services sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :
- Le service est payé et rendu;
- Le service est rendu et facturé, et le recouvrement est raisonnablement assuré.

*Participations et subventions gouvernementales*

La subvention et les produits financiers connexes, grevés d'une affectation d'origine externe aux charges d'exercices futurs, sont constatés à titre de revenus au cours des exercices où les charges correspondantes sont engagées. Les subventions non affectées sont constatées à titre de revenus lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

### ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et équivalents de trésorerie les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, et les placements bancaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

### Placements temporaires

Les placements temporaires sont comptabilisés au moindre de la valeur comptable et de la valeur du marché.

### Participation gouvernementale recouvrable

La participation gouvernementale recouvrable correspond à l'écart entre, d'une part, la somme des charges d'intérêts encourues sur des emprunts du Fonds de financement afférents à l'acquisition d'immobilisations corporelles et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations et, d'autre part, les subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

## PASSIFS

### Dette

Les emprunts liés à la dette sont comptabilisés au montant encaissé au moment de leur émission.

Les montants indiqués au titre de la charge d'intérêts comprennent les frais d'émission liés aux emprunts.

### Participations gouvernementales reportées

La contrepartie de la valeur attribuée aux biens acquis par donation et les subventions pour l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisées comme participations gouvernementales reportées et sont virées aux revenus selon les mêmes méthodes et taux d'amortissement que les immobilisations en cause.

### Avantages sociaux futurs

*Provision pour congés de maladie et vacances*

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les congés de maladie seront normalement payés dans l'exercice suivant.

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

*Régimes de retraite*

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu que la Société ne dispose pas suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

## ACTIFS NON FINANCIERS

Les actifs non financiers, de par leur nature, sont généralement utilisés pour fournir des services futurs.

### Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties, à l'exception des terrains qui ne sont pas amortis, selon une méthode logique et systématique, en fonction de leur durée de vie utile.

Les immobilisations en cours de construction, en développement ou en mise en valeur ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

Les immobilisations acquises par donation ou pour une valeur symbolique sont comptabilisées à leur juste valeur au moment de leur acquisition avec contrepartie aux contributions reportées, à l'exception des terrains où la contrepartie est constatée aux revenus dans l'année d'acquisition.

| | Méthode | Taux |
|---|---|---|
| Bâtiments | Solde dégressif | 4 % et 10 % |
| Quais | Solde dégressif | 5 % |
| Navires | Solde dégressif | 15 % |
| Ameublement et équipement | Solde dégressif | 20 % |
| Matériel roulant | Solde dégressif | 30 % |
| Améliorations locatives | Linéaire | Durée du bail |

### Réduction de valeurs sur immobilisations corporelles

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux produits et charges de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **3. FRAIS D'EXPLOITATION** | | |
| Traitements et avantages sociaux | 25 924 471 $ | 24 916 964 $ |
| Formation du personnel | 249 352 | 313 120 |
| Contrats d'exploitation | 26 847 803 | 22 983 591 |
| Carburant | 11 421 630 | 9 177 675 |
| Entretien et réparation - navires | 6 814 605 | 5 484 106 |
| Entretien et réparation - quais | 8 782 257 | 8 116 905 |
| Entretien et réparation - bâtiments | 935 731 | 634 263 |
| Taxes foncières et scolaires | 990 021 | 933 237 |
| Assurances | 1 360 854 | 1 370 606 |
| Commission de la santé et sécurité au travail | 833 021 | 630 631 |
| Frais de déplacement | 492 540 | 376 343 |
| Maintenance des TI et télécommunications | 327 439 | 182 117 |
| Uniformes | 347 187 | 330 442 |
| Publicité | 172 467 | 170 499 |
| Honoraires professionnels | 702 046 | 1 304 310 |
| Frais de port et frais de quais | 517 941 | 492 534 |
| Autres | 1 354 872 | 1 145 412 |
| Recouvrements des assureurs | - | (54 744) |
| | 88 074 237 $ | 78 508 011 $ |
| **4. FRAIS D'ADMINISTRATION** | | |
| Traitements et avantages sociaux | 4 398 134 $ | 4 146 269 $ |
| Formation du personnel | 40 379 | 37 999 |
| Frais de déplacement | 240 633 | 213 607 |
| Honoraires professionnels | 741 542 | 1 052 820 |
| Frais reliés au bâtiment du siège social | 215 722 | 226 606 |
| Publicité | 176 464 | 128 993 |
| Maintenance des TI et télécommunications | 329 572 | 218 009 |
| Papeterie et impression | 89 992 | 90 575 |
| Autres | 243 714 | 214 581 |
| | 6 476 152 $ | 6 329 459 $ |

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **5. FRAIS FINANCIERS** | | |
| Intérêts sur la dette | 2 731 073 $ | 2 928 126 $ |
| Frais d'émission et de gestion liés aux dettes | 46 951 | 56 573 |
| | 2 778 024 $ | 2 984 699 $ |
| **6. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES** | | |
| **Subventions du gouvernement du Québec** | | |
| Subvention d'opération du ministère des Transports | 85 299 892 $ | 82 347 691 $ |
| Participation gouvernementale recouvrable | (1 878 592) | (2 946 349) |
| | 83 421 300 | 79 401 342 |
| **Subvention du gouvernement du Québec reliée au passif environnemental** | 68 000 | - |
| **Virement de participations gouvernementales reportées** | | |
| Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 10) | 1 760 407 | 1 890 864 |
| Afférentes aux immobilisations corporelles acquises par donation du gouvernement du Québec (note 14) | 512 998 | 556 496 |
| Afférentes aux immobilisations corporelles acquises par donation du gouvernement du Canada (note 14) | 1 023 155 | 1 077 007 |
| Afférentes aux immobilisations corporelles acquises par subvention du gouvernement du Canada (note 14) | 331 493 | 414 367 |
| | 3 628 053 | 3 938 734 |
| | 87 117 353 $ | 83 340 076 $ |
| **7. AUTRES REVENUS** | | |
| Intérêts sur dépôts bancaires | 281 294 $ | 219 492 $ |
| Droits d'amarrage | 48 146 | 42 212 |
| Droits de débarcadère ferroviaire | 314 640 | 338 580 |
| Stationnement et divers | 94 992 | 86 293 |
| Distributeurs automatiques et concession alimentaire | 223 968 | 191 576 |
| Affichage publicitaire | 137 786 | 101 970 |
| Location de navires | 14 807 | - |
| Location de locaux | 36 545 | 33 094 |
| | 1 152 178 $ | 1 013 217 $ |

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **8. PLACEMENT TEMPORAIRE** | | |
| Dépôt à terme portant intérêt au taux de 1,56 % et échu le 6 janvier 2012 | - $ | 5 135 037 $ |
| | - $ | 5 135 037 $ |

**9. PARTICIPATION GOUVERNEMENTALE RECOUVRABLE**

Le gouvernement du Québec s'est engagé à verser les sommes nécessaires à la Société pour qu'elle soit en mesure de s'acquitter de ses obligations sur des emprunts du Fonds de financement servant à financer l'acquisition d'immobilisations corporelles, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| La participation recouvrable s'établit comme suit : | | |
| Solde au début | 19 658 063 $ | 22 604 412 $ |
| Amortissement des immobilisations corporelles financées à long terme | 4 227 904 | 4 153 907 |
| Intérêts encourus sur les emprunts | 2 528 812 | 2 895 962 |
| | 6 756 716 | 7 049 869 |
| Participations gouvernementales reçues | (8 635 308) | (9 996 218) |
| Variation imputée aux résultats (note 6) | (1 878 592) | (2 946 349) |
| Solde à la fin | 17 779 471 $ | 19 658 063 $ |
| Ce solde se rapporte aux éléments suivants de l'état de la situation financière : | | |
| Emprunts du Fonds de financement (note 13) | 43 487 636 $ | 45 051 453 $ |
| Coût non amorti des immobilisations corporelles financées à long terme | (26 306 756) | (26 034 659) |
| | 17 180 880 | 19 016 794 |
| Intérêts courus sur ces emprunts | 598 591 | 641 269 |
| | 17 779 471 $ | 19 658 063 $ |

## 10. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES À LA COMPENSATION FINANCIÈRE PROVENANT DU TRANSFERT DES QUAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, effective le 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur attribuée de 35 525 305 $, situées sur le site des dix terminaux de traversiers reçus du gouvernement du Canada, ainsi que la compensation financière de 36 300 000 $ associée à ce transfert. Selon cette entente, la Société doit utiliser cette somme forfaitaire, ainsi que les fruits de son investissement, exclusivement pour l'opération, l'entretien et la réfection des dix terminaux.

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Solde au début | 22 533 745 $ | 30 910 395 $ |
| Intérêts gagnés | 34 991 | 233 739 |
| Amortissement des escomptes et des primes sur placements | 1 240 463 | 1 134 937 |
| Frais de garde | (862) | (1 182) |
| Gain sur disposition de placements | 503 132 | 15 165 |
| | 24 311 469 | 32 293 054 |
| Virement aux revenus d'un montant équivalent des charges nettes des quais transférés du gouvernement du Canada | (1 760 407) | (1 890 864) |
| Virement à la participation gouvernementale reportée pour l'acquisition d'immobilisations (note 14) | (7 170 895) | (7 868 445) |
| | 15 380 167 $ | 22 533 745 $ |

Ce solde à l'état de la situation financière se rapporte aux éléments suivants :

| | | |
|---|---|---|
| Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de : | | |
| Encaisse | 878 231 $ | 375 077 $ |
| Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 17 784 052 $; 24 858 244 $ en 2011) | 14 501 936 | 22 139 074 |
| Intérêts courus à recevoir | - | 20 776 |
| Comptes à payer frais de garde | - | (1 182) |
| | 15 380 167 $ | 22 533 745 $ |

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 6,678 % et 7,019 %. Les échéances s'échelonnent d'avril 2013 à juillet 2025.

Les escomptes et les primes sont amortis selon la méthode du taux de rendement effectif.

## 11. BILLET À PAYER

Emprunt au Fonds de financement, 1,38901 % (2011 : 1,75357 %, échu le 29 décembre 2011), venant à échéance le 29 juin 2012.

## 12. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Fournisseurs et frais courus | 15 119 723 $ | 12 888 670 $ |
| Apparentés | 1 382 714 | 1 260 746 |
| Provision pour congés de maladie et vacances | 1 669 136 | 1 509 359 |
| | 18 171 573 $ | 15 658 775 $ |

Au 31 mars 2012, les fournisseurs et frais courus incluent une somme de 3 869 772 $ (4 213 679 $ au 31 mars 2011) relative à des acquisitions d'immobilisations.

## 13. DETTE À LONG TERME

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et remboursable selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais | 25 551 410 $ | 25 551 410 $ |
| Emprunts du Fonds de financement, 8,49 %, remboursables par des versements semestriels de 1 766 415 $, échus en juin 2011* | - | 1 687 329 |
| Emprunt du Fonds de financement, 4,72 %, remboursable par des versements semestriels de 91 860 $, échéant en décembre 2015* | 660 188 | 807 439 |
| Emprunt du Fonds de financement, 5,00 %, remboursable par des versements semestriels de 181 137 $, échéant en 2016* | 2 701 934 | 2 920 787 |
| Emprunt du Fonds de financement, 4,37 %, remboursable par des versements semestriels de 284 796 $, échéant en décembre 2017* | 6 892 411 | 7 152 557 |
| Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 $, échéant en janvier 2018* | 16 658 951 | 18 834 018 |
| Emprunt du Fonds de financement, 5,06 %, remboursable par des versements semestriels de 280 938 $, échéant en janvier 2018* | 2 887 987 | 3 283 504 |
| Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 $, échéant en janvier 2018* | 2 865 170 | 3 266 498 |
| Emprunt du Fonds de financement, 4,65 %, remboursable par des versements semestriels de 200 726 $, échéant en juin 2018* | 2 225 248 | 2 513 992 |
| Emprunt du Fonds de financement, 4,56 %, remboursable par des versements semestriels de 150 630 $, échéant en décembre 2020* | 2 201 688 | 2 397 040 |
| Emprunt du Fonds de financement, 6,04 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 $, échéant en juin 2028* | 2 114 505 | 2 188 289 |
| Emprunt du Fonds de financement, 3,311 %, remboursable par des versements semestriels de 254 875 $, échéant en juin 2021* | 4 279 554 | - |
| | 69 039 046 $ | 70 602 863 $ |

Les versements en capital à effectuer sur les emprunts au fonds de financement au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

| | |
|---|---|
| 2013 | 4 773 769 $ |
| 2014 | 5 051 804 $ |
| 2015 | 5 346 810 $ |
| 2016 | 5 659 862 $ |
| 2017 | 7 241 816 $ |
| 2018 et suivantes | 15 413 575 $ |
| | 43 487 636 $ |

* Ces emprunts portent intérêt à taux fixes

## 14. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|
| **Participations par donation** | | |
| **a) Gouvernement du Québec** | | |
| Solde au début | 7 813 965 $ | 8 370 461 $ |
| Virement aux revenus des montants suivants : | | |
| Amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation | (512 998) | (556 496) |
| Solde à la fin | 7 300 967 | 7 813 965 |
| **b) Gouvernement du Canada** | | |
| Solde au début | 20 502 112 | 21 579 119 |
| Virement aux revenus des montants suivants : | | |
| Amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation | (1 023 155) | (1 077 007) |
| Solde à la fin | 19 478 957 | 20 502 112 |
| **Participations à même la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 10)** | | |
| **Gouvernement du Canada** | | |
| Solde du début | 8 829 105 | 960 660 |
| Transfert de la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux | 7 170 895 | 7 868 445 |
| Solde à la fin | 16 000 000 | 8 829 105 |
| **Participations à l'aide d'une subvention** | | |
| **Gouvernement du Canada** | | |
| Solde du début | 1 657 466 | 2 000 000 |
| Subvention pour le programme de contribution pour la sûreté maritime | - | 71 833 |
| Virement aux revenus des montants suivants : | | |
| Amortissement des immobilisations subventionnées | (331 493) | (414 367) |
| Solde à la fin | 1 325 973 | 1 657 466 |
| | 44 105 897 $ | 38 802 648 $ |
| **Ce solde se rapporte aux éléments suivants :** | | |
| Terrains | 173 794 $ | 173 794 $ |
| Quais | 40 947 216 | 35 089 332 |
| Bâtiments | 1 535 061 | 1 705 623 |
| Navires | 296 910 | 349 305 |
| Ameublement et équipement | 1 326 710 | 1 658 388 |
| | 44 279 691 | 38 976 442 |
| Déduire : Terrains inscrits au déficit cumulé | (173 794) | (173 794) |
| | 44 105 897 $ | 38 802 648 $ |

## 15. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

### RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux produits et charges de l'exercice s'élèvent à 1 172 461 $ (2011 : 1 072 607 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Au 1er janvier 2012, le taux de cotisation de la Société pour le RREGOP a augmenté de 8,69 % à 8,94 % de la masse salariale cotisable et celui du RRPE et du RRAS de 11,54 % à 12,30 %.

### PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

La provision pour congés de maladie et vacances a été établie à partir des heures cumulées au 31 mars 2012 et des taux horaires prévus en 2013. Le montant de la provision est payable dans l'année suivante et est présenté dans les charges et frais courus.

## AU 31 MARS 2012

| | Terrains | Quais* | Bâtiments* | Navires* | Ameublement Équipement* | Matériel roulant | Améliorations locatives | 2012 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Coût** | | | | | | | | |
| Solde au début | 195 766 $ | 84 983 016 $ | 16 528 762 $ | 160 295 335 $ | 8 734 827 $ | 159 063 $ | 1 210 100 $ | 272 106 869 $ |
| Acquisitions | 648 549 | 13 068 187 | 1 099 890 | 4 338 000 | 872 495 | 6 995 | - | 20 034 116 |
| Dispositions | (351 361) | - | (177 796) | - | - | (22 902) | - | (552 059) |
| Solde à la fin | 492 954 | 98 051 203 | 17 450 856 | 164 633 335 | 9 607 322 | 143 156 | 1 210 100 | 291 588 926 |
| **Amortissement cumulé** | | | | | | | | |
| Solde au début | - | 33 850 472 | 8 840 918 | 127 945 094 | 3 445 599 | 127 713 | 930 165 | 175 139 961 |
| Amortissement | - | 1 815 947 | 629 997 | 3 859 838 | 1 063 550 | 9 408 | 59 986 | 7 438 726 |
| Dispositions | - | - | - | - | - | (22 810) | - | (22 810) |
| Solde à la fin | - | 35 666 419 | 9 470 915 | 131 804 932 | 4 509 149 | 114 311 | 990 151 | 182 555 877 |
| **Valeur comptable nette** | 492 954 $ | 62 384 784 $ | 7 979 941 $ | 32 828 403 $ | 5 098 173 $ | 28 845 $ | 219 949 $ | 109 033 049 $ |

* Au 31 mars 2012, ces postes incluent un total de 40 058 642 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 28 245 220 $, navires 10 956 015 $, bâtiments 544 514 $ et équipement 312 893 $.

## AU 31 MARS 2011

| | Terrains | Quais* | Bâtiments* | Navires* | Ameublement Équipement | Matériel roulant | Améliorations locatives | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Coût** | | | | | | | | |
| Solde au début | 195 766 $ | 71 131 128 $ | 16 433 994 $ | 150 238 689 $ | 7 846 360 $ | 149 171 $ | 910 170 $ | 246 905 278 $ |
| Acquisitions | - | 13 851 888 | 94 768 | 10 056 646 | 888 467 | 32 592 | 299 930 | 25 224 291 |
| Dispositions | - | - | - | - | - | (22 700) | - | (22 700) |
| Solde à la fin | 195 766 | 84 983 016 | 16 528 762 | 160 295 335 | 8 734 827 | 159 063 | 1 210 100 | 272 106 869 |
| **Amortissement cumulé** | | | | | | | | |
| Solde au début | - | 31 938 946 | 8 153 647 | 124 209 191 | 2 279 526 | 136 798 | 910 170 | 167 628 278 |
| Amortissement | - | 1 911 526 | 687 271 | 3 735 903 | 1 166 073 | 13 440 | 19 995 | 7 534 208 |
| Dispositions | - | - | - | - | - | (22 525) | - | (22 525) |
| Solde à la fin | - | 33 850 472 | 8 840 918 | 127 945 094 | 3 445 599 | 127 713 | 930 165 | 175 139 961 |
| **Valeur comptable nette** | 195 766 $ | 51 132 544 $ | 7 687 844 $ | 32 350 241 $ | 5 289 228 $ | 31 350 $ | 279 935 $ | 96 966 908 $ |

* Au 31 mars 2011, ces postes incluent un total de 26 035 734 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 14 813 598 $, navires 11 180 153 $ et bâtiments 41 983 $.

| | 2012 | 2011 |
|---|---|---|

## 17. CAPITAL-ACTIONS

| | | |
|---|---|---|
| Autorisé : | | |
| 100 000 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune | | |
| Émis et payé : | | |
| 15 000 actions | 1 500 000 $ | 1 500 000 $ |

## 18. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société a signé un bail pour la location des locaux au port de Québec renouvelé pour cinq ans en 2009. Ce bail comporte deux autres options de renouvellement de cinq ans chacune. Également, la Société a signé une entente d'occupation le 1er novembre 2010 avec la Société immobilière du Québec. Cette dernière permet l'utilisation des lieux pour une période minimale de cinq ans.

En vertu d'une entente conclue le 1er août 2009 avec le ministère des Transports (MTQ), la Société s'est vu confier la gestion de treize services de traversiers et de dessertes qui étaient sous la responsabilité du MTQ. Les ententes de service, maintenant au nombre de seize, visent à permettre à des transporteurs de maintenir des services maritimes et de transport aérien. La Société s'est engagée à leur verser une rémunération annuelle ou de combler leur déficit.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2012, la charge de loyer pour les locaux s'élève à 222 358 $ et la rémunération versée aux transporteurs totalise 26 847 804 $. De plus, la Société s'est engagée envers deux contracteurs, un étant pour des travaux majeurs sur les infrastructures et l'autre pour la construction d'un nouveau navire, le tout totalisant 12 416 933 $.

Au 31 mars 2012, les obligations contractuelles de la Société s'établissent comme suit :

| | Baux | Ententes de services* |
|---|---|---|
| 2013 | 188 191 $ | 14 781 870 $ |
| 2014 | 191 955 | 16 324 605 |
| 2015 | 186 718 | 15 407 197 |
| 2016 | 103 536 | 15 162 154 |
| 2017 | - | 15 577 268 |
| Exercices subséquents | - | 66 714 959 |
| | 670 400 $ | 143 968 053 $ |

* Les montants des ententes de services sont basés sur une estimation de coûts prévus aux contrats et des déficits budgétaires des transporteurs.

## 19. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà exposées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas exposées distinctement dans les états financiers.

## 20. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2011 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2012.

# EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

## POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française. Elle tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne. Tous les membres du personnel y ont accès par l'intranet de la STQ et doivent s'y conformer. Dans l'ensemble, la politique est bien respectée et les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications. Aucune activité de formation n'a eu lieu pour l'exercice 2011-2012.

Au cours de l'exercice, la Société a révisé sa politique linguistique et l'a soumise à l'Office québécois de la langue française pour étude et recommandation. Au 31 mars 2012, elle était en attente d'une réponse de l'Office.

## POLITIQUE D'UTILISATION DU FRANÇAIS DANS LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

La Société prend en considération l'utilisation du français dans ses applications informatiques et tient à jour l'information sur son parc de micro-ordinateurs. Ainsi, au moment de l'acquisition du matériel informatique, une attention particulière est portée aux documents d'acquisition de biens et services, de même qu'à ceux qui les accompagnent au moment de la réception à la Société. Il en est de même pour tous les autres types de biens acquis.

## COMITÉ CONSULTATIF DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Comité consultatif de la Politique linguistique a tenu une réunion et a publié un numéro de son bulletin linguistique intitulé *La Vague française* pour l'exercice terminé le 31 mars 2012. Ce bulletin vise à promouvoir la qualité du français écrit au sein du personnel de la Société.

## SITE INTERNET

Le site Internet de la Société est offert en version française et la majorité de ses textes sont soumis à une révision linguistique. Cependant, la page d'accueil offre le choix d'accéder à la version anglaise.

# GOUVERNANCE

## Fonctionnement des comités

### COMITÉ DE VÉRIFICATION

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État, les activités de vérification interne s'exercent sous l'autorité du comité de vérification. Le comité de vérification de la STQ a été créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009. Composé de M[me] Lise Breton, M[me] Danielle Amyot et M[me] Annie Fournier, ce comité est présidé par M[me] Lise Breton. Le comité a notamment pour fonction :

- d'approuver le plan annuel de vérification interne
- de veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne adéquats et efficaces soient mis en place
- de recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers

Au cours de l'exercice 2011-2012, le comité de vérification a principalement étudié les dossiers suivants :

- l'examen des états financiers au 31 mars 2011
- le Rapport annuel de gestion 2010-2011
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec
- le tableau de bord de gestion du conseil d'administration
- la gestion du contrôle interne
- le suivi du Plan de vérification interne
- le suivi du Plan d'immobilisations de la STQ
- le suivi de la gestion intégrée des risques

Le comité de vérification veille au respect des exigences des lois, des règlements et des politiques applicables, contribuant ainsi à la saine gestion de la STQ.

### COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique a été formé le 27 mars 2009 par le conseil d'administration. Les personnes désignées pour y siéger sont M[me] Fabienne Desroches, M[e] Hubert Besnier et M. François Désy. M[e] Hubert Besnier en est le président. Le mandat du comité de gouvernance et d'éthique est, entre autres :

- d'élaborer des règles de gouvernance
- d'exercer une vigie pour les meilleures pratiques en matière de gouvernance
- d'élaborer un code d'éthique applicable aux membres du conseil d'administration et aux dirigeants ainsi qu'un code d'éthique applicable aux employés
- d'élaborer les profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil d'administration et du président-directeur général
- d'élaborer un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration
- d'élaborer les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration
- de procéder à l'évaluation des membres du conseil d'administration et de son fonctionnement

Au cours de l'exercice 2011-2012, le comité de gouvernance et d'éthique a proposé les dossiers suivants au conseil d'administration :

- le programme d'accueil et de formation continue des membres du conseil d'administration
- l'étude des politiques de la Société qui ne relèvent pas de la juridiction exclusive du comité de vérification ou du comité des ressources humaines et des services à la clientèle

Le fonctionnement du conseil d'administration a fait l'objet d'une évaluation auprès de chacun des membres du conseil selon la procédure d'évaluation adoptée par le conseil sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Les résultats sont très positifs et permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions du conseil et de ses comités. Le comité de gouvernance et d'éthique a fait rapport au conseil d'administration des résultats de l'évaluation et des suivis à faire.

## COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Créé également par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité des ressources humaines et des services à la clientèle est composé de M[me] Julie Coulombe-Godbout, de M[me] Lise Breton et de M[me] Lise Lambert. Il est présidé par M[me] Julie Coulombe-Godbout et il est chargé, entre autres :

- d'élaborer et de proposer un profil de compétence et d'expérience pour la nomination du président-directeur général
- d'élaborer et de proposer des critères d'évaluation pour le président-directeur général
- de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous la direction du président-directeur général
- d'établir un programme de planification de la relève des dirigeants

En ce qui concerne le service à la clientèle, le comité doit, entre autres :

- prendre connaissance des normes, politiques et directives en matière de services à la clientèle et les analyser
- apprécier la performance de la STQ au regard de la Déclaration de services aux citoyens et des améliorations à apporter au service
- apprécier la perception de l'image de la STQ et du taux de satisfaction de la clientèle

Au cours de l'exercice 2011-2012, les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- la mise à jour du plan de relève des dirigeants
- le profil de compétence et d'expérience du président-directeur général
- les critères d'évaluation du président-directeur général

**ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS DES COMITÉS EN 2011-2012**

| COMITÉS | NOM | FONCTION | RÉUNIONS DES COMITÉS |
|---|---|---|---|
| | | | Régulières |
| VÉRIFICATION | Lise Breton | Présidente | 6/6 |
| | Danielle Amyot | Membre | 6/6 |
| | Annie Fournier | Membre | 6/6 |
| RESSOURCES HUMAINES ET SERVICES À LA CLIENTÈLE | Julie Coulombe-Godbout | Présidente | 4/4 |
| | Lise Breton | Membre | 4/4 |
| | Johanne Robertson | Membre | 0/2 |
| | Lise Lambert | Membre | 0/0 |
| GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE | Hubert Besnier | Président | 3/3 |
| | François Désy | Membre | 3/3 |
| | Fabienne Desroches | Membre | 2/3 |

# Membres du conseil d'administration

## PROFILS

### M. François Désy
Président du conseil

Diplômé en gestion d'entreprise agricole, M. François Désy a orienté sa carrière dans le domaine de la gestion pour l'industrie de la construction. Une formation continue l'amènera à agir comme conseiller technique et en relations du travail dans la construction. Depuis 2008, il est administrateur de sociétés certifié et est également membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec. Il agit en tant que consultant en gouvernance et administration des organisations et en gestion de projets, principalement dans l'Est du Québec.

### M[me] Danielle Amyot

Détentrice d'une maîtrise en gestion des organisations de l'Université du Québec à Chicoutimi, M[me] Amyot travaille au Domaine Forget de Charlevoix depuis 1993. Actuellement assistante à l'administration artistique du Festival international et de l'Académie de musique et de danse, ses responsabilités comprennent, entre autres, la coordination de la logistique entourant la venue des professeurs et des artistes invités ainsi que la gestion des projets immobiliers.

### M[e] Hubert Besnier

Membre du Barreau depuis 1973, M[e] Hubert Besnier obtient une maîtrise en droit en 1975. Il est avocat associé chez Besnier, Dion, Rondeau, SENC. Avocat plaideur, sa pratique porte principalement sur les domaines du droit corporatif, municipal et de la responsabilité civile. Il est membre d'organismes à vocation économique à Sept-Îles et siège également au conseil d'administration d'organismes sans but lucratif. Depuis le 30 avril 2011, M[e] Besnier est bâtonnier pour le Barreau de la Côte-Nord.

### M[me] Lise Breton, CA

Diplômée en comptabilité et en droit de l'Université Laval, M[me] Breton est une gestionnaire polyvalente et dynamique, occupant des postes de cadre supérieur depuis plus de 20 ans. Elle a été responsable de la gestion de toutes les opérations financières, comptables et matérielles de diverses entreprises. Vice-présidente administration et finances et secrétaire générale chez Asmacure, elle a participé activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de projets diversifiés, ce qui lui a permis d'élaborer une vision globale des enjeux d'une organisation.

### M[me] Julie Coulombe-Godbout

Détentrice d'une maîtrise en administration publique et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M[me] Coulombe-Godbout est consultante en gestion. Administratrice de carrière, elle a œuvré pendant de nombreuses années à titre de gestionnaire dans les réseaux publics de l'éducation, tant auprès des commissions scolaires que du réseau collégial. Cette expérience lui a permis de développer une vaste expertise dans la gestion des services financiers, des ressources humaines, des ressources matérielles, des technologies de l'information et de la formation continue. Elle est membre de l'Ordre des administrateurs agréés et du Cercle des administrateurs agréés.

### M[me] Fabienne Desroches

Détentrice d'une maîtrise en orthophonie-audiologie, M[me] Desroches possède également des études de 3[e] cycle à la Faculté d'éducation de l'Université de Montréal. Directrice générale du Cegep de Sorel-Tracy depuis 2004, elle se démarque par son engagement dans de nombreux comités reliés au monde de l'éducation et par sa participation active à plusieurs conseils d'administration. De plus, M[me] Desroches a été présidente et organisatrice de divers colloques au cours des 15 dernières années.

### M. Georges Farrah

Diplômé de l'Université de Moncton en 1979, M. Georges Farrah détient un baccalauréat en sciences administratives. Au cours de son cheminement professionnel, il a acquis une expérience élargie du monde des affaires, en possédant l'Auberge du village, à Cap-aux-Meules (Îles-de-la-Madeleine), entre 1979 et 1992. En parallèle, il s'est investi dans la vie politique en siégeant comme député provincial pour la circonscription des Îles-de-la-Madeleine, de 1985 à 1998. Durant son mandat, il a été adjoint parlementaire, ministre délégué et whip en chef. Puis, entre 2001 et 2004, il a poursuivi son engagement sur la scène fédérale, en agissant, entre autres, comme secrétaire parlementaire pour le ministère des Pêches et Océans. Depuis 2006, il assume la haute direction de la Société des traversiers du Québec à titre de président-directeur général. Entre 2006 et 2008, il a siégé au conseil d'administration de Cogema. M. Farrah est également administrateur de sociétés certifié et membre de l'Ordre des administrateurs agréés depuis 2008.

### M[me] Annie Fournier

Bachelière en administration des affaires et détentrice d'une mineure en marketing de l'Université de Sherbrooke, M[me] Annie Fournier détient 13 années d'expérience en développement économique régional et dans le soutien et le financement d'entreprises, notamment à titre de directrice générale, d'analyste financière et de conseillère aux entreprises. M[me] Fournier siège à plusieurs conseils d'administration d'entreprises privées et d'organisations de la région de Matane et œuvre également au sein de divers comités spécifiques. Elle est actuellement directrice générale de la Société d'aide au développement des collectivités de la région de Matane. Au cours des cinq dernières années, par mandat corporatif, M[me] Fournier a été responsable du Service de développement économique de la Ville de Matane.

### M[me] Johanne Robertson

Nommée le 28 janvier 2009 pour un mandat de quatre ans, M[me] Johanne Robertson a remis sa démission au conseil d'administration le 29 septembre 2011 en raison d'un manque de disponibilité ne lui permettant plus d'assurer son mandat.

### M[me] Lise Lambert

M[me] Lise Lambert a obtenu une licence en droit de l'Université Laval en 1970. Elle a pratiqué le droit en cabinet privé durant plus de 10 ans. Sa carrière s'est poursuivie dans des postes nommés à la prérogative du gouvernement durant près de 30 ans. Elle a occupé divers emplois de cadre supérieur, dont celui de présidente de la Commission des transports du Québec jusqu'en 2010 et, auparavant, présidente de la Régie de l'énergie. Depuis 2008, elle est administratrice de sociétés certifiée.

## INFORMATIONS SUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

| NOM | NOMINATION | MANDAT | FONCTION | ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS | | AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 5 régulières | 5 extras | |
| François Désy[22] | 2005-08-17<br>2009-01-28 | 2 ans<br>5 ans | Président du conseil d'administration | 5 | 5 | Aucun |
| Danielle Amyot[23] | 2009-01-28 | 4 ans | Administratrice | 4 | 5 | Déléguante élue et vice-présidente du conseil d'administration de la Caisse Desjardins de La Malbaie<br>Représentante élue au conseil des représentants de la vice-présidence régionale, Saguenay–Lac-Saint-Jean–Charlevoix–Côte-Nord, Fédération des Caisses Desjardins<br>Administratrice et secrétaire du conseil de Développement international Desjardins |
| Hubert Besnier[23] | 2005-08-17<br>2009-01-28 | 2 ans<br>4 ans | Administrateur | 5 | 4 | Association des propriétaires immobiliers de Sept-Îles<br>Conseil diocésain de Baie-Comeau, administrateur<br>Bâtonnier pour le Barreau de la Côte-Nord<br>Besnier, Dion, Rondeau S.E.N.C., avocat associé |
| Lise Breton[23] | 2009-04-22 | 3 ans | Administratrice | 5 | 4 | Aucun |
| Julie Coulombe-Godbout[23] | 2009-01-28 | 4 ans | Administratrice | 5 | 5 | Administratrice et présidente du comité des finances de l'Ordre des sages-femmes |
| Fabienne Desroches[23] | 2009-01-28 | 4 ans | Administratrice | 3 | 3 | Cégep de Sorel-Tracy<br>Centre local de développement (CLD) Pierre De Saurel<br>Table d'éducation interordres de la Montérégie<br>Caisse Riviera<br>Regroupement des collèges de la région de la Montérégie (RCRM)<br>Centre collégial de transfert technologique en écologie industrielle (CTTEI)<br>Centre de recherche en environnement UQAM/Sorel-Tracy (CREUST)<br>Technocentre<br>Fondation du Cégep Sorel-Tracy<br>Coopérative de solidarité du parc régional des Grèves (présidente)<br>CRÉ Montérégie Est<br>Azimut Diffusion<br>Comité sur les fluctuations de clientèle de la Fédération des cégeps (présidente)<br>Comité exécutif et d'administration de reconnaissance des acquis (vice-présidente) |
| Georges Farrah | 2005-12-21<br>2010-12-01 | 5 ans<br>5 ans | Président-directeur général | 5 | 5 | Armateurs du Saint-Laurent, vice-président affaires québécoises<br>Conseil de gouvernance de l'Alliance verte |
| Annie Fournier[23] | 2010-06-23 | 4 ans | Administratrice | 5 | 3 | Cégep de Matane<br>TechnoCentre éolien<br>Corporation régionale de promotion des exportations du Bas-Saint-Laurent (CORPEX)<br>Centre de formation professionnelle de Matane (CFP)<br>Centre de développement et de recherche en imagerie numérique (CDRIN) |
| Johanne Robertson[23,24] | 2005-08-17<br>2009-01-28 | 2 ans<br>4 ans | Administratrice | 1/2 | 1/4 | Panel des régions de la Société Radio-Canada<br>Fondation du Musée naval de Québec<br>Greensands<br>Expo-nations, présidente |
| Lise Lambert[23,25] | 2011-11-09 | 4 ans | Administratrice | 2/3 | | Administratrice de l'Ordre des comptables agréés du Québec |

[22] Membre indépendant au sens de l'article 4 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., chapitre G-1.02).
[24] Mandat terminé le 29 septembre 2011.
[25] Nommée en remplacement de M[me] Johanne Robertson.

## CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

Le 18 juin 2010, le conseil d'administration de la Société a adopté un nouveau code d'éthique et de déontologie, lequel est entré en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Ce code d'éthique et de déontologie est disponible pour consultation sur le site Internet de la Société à l'adresse **http://www.traversiers.gouv.qc.ca/medias/codeethique.pdf**.

En 2011-2012, aucune déclaration relative à des circonstances pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président du conseil d'administration. Pendant la même période, aucun manquement à ce code n'a été constaté.

## Rémunération

Conformément à l'article 39 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., chapitre G-1.02), la Société rend publique l'information concernant sa rémunération.

Aucune rémunération n'est versée aux membres du conseil d'administration en soi. La rémunération du président-directeur général, membre du conseil d'administration, est traitée avec celle des dirigeants.

La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés de la Société est présentée au tableau ci-dessous :

| NOM ET FONCTION | RÉMUNÉRATION VERSÉE | | AUTRES AVANTAGES | | | RÉMUNÉRATION TOTALE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Salaire | Variable | Cotisations professionnelles | Assurances collectives | Régime de retraite | |
| Georges Farrah<br>Président-directeur général | 140 774 $ | | 901 $ | 1 155 $ | 14 496 $ | 157 326 $ |
| François Bertrand<br>Vice-président à l'exploitation | 121 291 | | | 1 155 | 12 102 | 134 548 |
| Gaston Larocque<br>Directeur de l'administration et des finances | 108 281 | | 1 281 | 571 | 10 650 | 120 783 |
| Denis Mainguy<br>Directeur des immobilisations | 108 304 | | 357 | 1 155 | 10 690 | 120 506 |
| Jocelyn Fortier<br>Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire | 108 304 | | | 1 050 | 10 690 | 120 044 |
| TOTAL | 586 954 $ | | 2 539 $ | 5 086 $ | 58 628 $ | 653 207 $ |

Les honoraires versés pour la vérification des états financiers de la Société sont assumés par le Vérificateur général du Québec.

# PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

## TRAVAUX DU COMITÉ DE LA STQ

Le Comité d'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a mis à jour, sur le site Internet de la Société, les documents et les renseignements prévus au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2012, le comité a tenu une rencontre.

## ACCÈS À L'INFORMATION

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Société a reçu 24 demandes d'accès à l'information. Le délai moyen de réponse a été de neuf jours. De ces 24 demandes, deux ont été refusées en vertu des articles 9, 14, 15, 37, 53 et 54 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1). La Société n'a pu également donner suite à deux demandes puisqu'elles portaient sur des documents inexistants (article 1 de la Loi). Deux demandes ont été acceptées partiellement en vertu des articles 1, 9, 21 et 22 de la Loi.

## ACTIVITÉS RELATIVES À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Aucune activité relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels n'a eu lieu pour l'exercice 2011-2012.

**BILAN SUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION POUR 2011-2012**

| | |
|---|---|
| **Nature des demandes** | |
| Accès à des documents | 11 |
| Accès à des renseignements personnels | 13 |
| Rectification de renseignements personnels | 0 |
| **Nature des réponses fournies** | |
| Demandes acceptées | 18 |
| Demandes partiellement acceptées | 2 |
| Demandes refusées | 2 |
| Documents inexistants | 2 |
| **Délai** | |
| Demandes traitées à l'intérieur du délai de 20 jours | 20 |
| Demandes traitées à l'intérieur du délai de 30 jours | 4 |
| **Autres** | |
| Demande ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable | 0 |
| Demande ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information | 0 |

# POLITIQUE DE FINANCEMENT

## TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS PAR LA STQ

Dans le cadre de son budget 2009-2010, le gouvernement du Québec a fait connaître sa nouvelle politique de financement des services publics, s'adressant à tous les organismes publics offrant des biens et services aux citoyens. Cette politique vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services publics afin d'en maintenir la qualité, la pérennité et l'accessibilité.

Dans son ensemble, l'application de cette politique s'articule autour de cinq actions, dont la fixation et l'indexation annuelles des tarifs, et ce, notamment à partir de la cible d'autofinancement établie.

Les tarifs de la STQ sont révisés annuellement en fonction de diverses variables telles que les facteurs sociaux, la concurrence, l'uniformisation de la tarification et le taux d'indexation applicable. Ce dernier, publié chaque année par le ministère des Finances, correspond à l'indice des prix à la consommation du Québec, excluant l'alcool et le tabac. Pour l'année 2011, le taux minimum a été établi à 1,27 %. Les nouveaux tarifs de la STQ sont entrés en vigueur le 1er avril 2011.

Parmi les cinq traverses exploitées par la STQ, trois sont soumises à une tarification, soit Québec-Lévis, Matane–Baie-Comeau–Godbout et Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola. Quant à L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive et Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine, ces traverses sont gratuites en vertu du décret sur la gratuité n° 853-89 du 31 mai 1989.

En 2011-2012, les traverses tarifées et exploitées par la STQ ont enregistré une augmentation moyenne de leurs tarifs de 5,49 %, incluant le mécanisme de rattrapage sur certains tarifs[26].

**RÉSULTATS SUR LES NIVEAUX D'AUTOFINANCEMENT EN 2011-2012**

| | REVENUS DE TARIFICATION | COÛTS DES SERVICES[27] | TAUX D'AUTOFINANCEMENT |
|---|---|---|---|
| Québec | 4 822 264 $ | 8 929 089 $ | 54,0 % |
| Matane | 8 609 352 | 13 813 738 | 62,3 % |
| Sorel-Tracy | 5 718 316 | 7 953 713 | 71,9 % |
| Tadoussac | s. o. | 9 605 779 | 0,0 % |
| L'Isle-aux-Coudres | s. o. | 6 077 797 | 0,0 % |
| **TOTAL** | **19 149 932 $** | **46 380 116 $** | **41,3 %** |

Cette méthode de calcul du taux d'autofinancement est intégrée au plan d'affaires quinquennal préparé par la STQ, conformément à la décision du Conseil des ministres du 20 avril 2011. Ce plan d'affaires fixe différentes cibles d'autofinancement à atteindre au terme de l'exercice 2016-2017. Celle relative aux coûts des services[27] en lien avec les revenus de tarification est proposée à 45 %, en tenant compte de la modernisation des services de traversiers de la Société.

[26] Pour certains organismes publics du gouvernement du Québec, la tarification de plusieurs services était demeurée inchangée depuis plusieurs années, alors que les coûts de prestation de ces mêmes services avaient augmenté, comme ce fut le cas pour la STQ entre 2002 et 2005. Dans de tels cas, un mécanisme de rattrapage a été prévu, pouvant s'échelonner sur une période de deux à cinq ans.

[27] Le coût des services, utilisé pour calculer la cible d'autofinancement, est composé des dépenses de transport (carburant et main-d'œuvre, notamment) et des dépenses des navires (entretien et réparation, notamment).

## TRAVERSES ET DESSERTES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT

En plus des traverses maritimes qu'elle exploite, la STQ gère en partenariat différents services de traverses et dessertes, tant maritimes qu'aériennes, répartis dans plusieurs régions du Québec.

Comme l'indique le tableau suivant, différents modèles de partenariat existent au regard de la gestion des revenus provenant de la tarification. Partout où une tarification s'applique, la STQ a avisé ses partenaires de l'obligation d'indexer annuellement leurs tarifs selon le taux minimum de 1,27 %, le même que celui appliqué aux traverses de la STQ. De plus, lorsqu'une tarification s'applique à un service opéré par un partenaire, les revenus ainsi générés sont pris en compte dans le calcul de la rétribution.

| TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT | | | |
|---|---|---|---|
| | SERVICE GRATUIT | SERVICE TARIFÉ REVENUS RETOURNÉS À LA STQ | SERVICE TARIFÉ REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT |
| L'Isle-aux-Grues–Montmagny | | | |
| service maritime | • | | |
| service aérien | | | • |
| Rivière-du-Loup–Saint-Siméon | | | |
| service maritime | | | • |
| L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs | | | |
| service maritime | | | • |
| service maritime d'appoint | | | • |
| service aérien | | • | |
| Île d'Entrée–Cap-aux-Meules | | | |
| service maritime | | • | |
| service aérien | | • | |
| Harrington Harbour-Chevery | | | |
| service maritime marchandises | • | | |
| service maritime passagers | • | | |
| service aérien | | • | |
| Rivière Saint-Augustin | | | |
| service maritime marchandises | • | | |
| service maritime passagers | • | | |

| DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT | | | |
|---|---|---|---|
| | SERVICE GRATUIT | SERVICE TARIFÉ REVENUS RETOURNÉS À LA STQ | SERVICE TARIFÉ REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT |
| Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord | | | |
| service maritime passagers et marchandises | | | • |
| Îles-de-la-Madeleine | | | |
| service maritime passagers et marchandises | | | • |

# RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le rapport sur la vérification des livres et des comptes de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2012 produit par le Vérificateur général ne contient aucune restriction.

De plus, aucun cas de non-conformité ni aucune lacune du contrôle interne n'ont été portés à l'attention de la direction générale pour cet exercice.

*Le* ***N.M. Joseph-Savard****, traverse de l'Isle-aux-Coudres.*

# ORGANIGRAMME

AU 31 MARS 2012

* Traverses de L'Isle-aux-Grues, de Rivière-du-Loup, de L'Isle-Verte, de Harrington Harbour, de la rivière Saint-Augustin et de l'île d'Entrée
Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine

# FLOTTE

*N.M. Catherine-Legardeur*
Traverse de Sorel-Tracy
Construit en 1985

*N.M. Lucien-L.*
Traverse de Sorel-Tracy
Construit en 1967

*N.M. Alphonse-Desjardins*
Traverse de Québec
Construit en 1971, modernisé en 2003

*N.M. Lomer-Gouin*
Traverse de Québec
Construit en 1971, modernisé en 2003

*N.M. Joseph-Savard*
Traverse de L'Isle-aux-Coudres
Construit en 1985

*N.M. Jos-Deschênes*
Traverse de Tadoussac
Construit en 1980

*N.M. Armand-Imbeau*
Traverse de Tadoussac
Construit en 1980

*N.M. Camille-Marcoux*
Traverse de Matane
Construit en 1974

*N.M. Grue-des-Îles*
Traverse de L'Isle-aux-Grues
Construit en 1981, modernisé en 2011

*N.M. Radisson*
Navire de relève
Construit en 1954

*N.M. Félix-Antoine-Savard*
Navire de relève
Construit en 1997

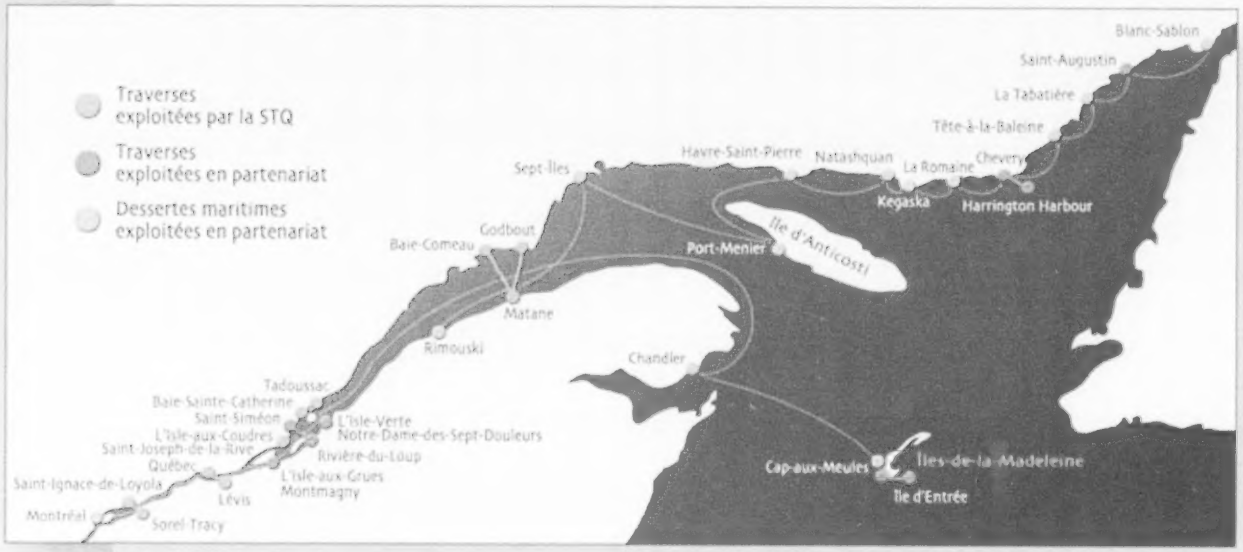
*N.M. Ivan-Quinn*
Traverse de l'Île d'Entrée
Construit en 2009

*N.M. Mécatina II*
Traverse de Harrington Harbour
Construit en 1990, mise à niveau en 2010

*Royal Sea 23*
Traverse de la rivière Saint-Augustin
Construit en 1987, mise à niveau en 2011

*N.M. Les Eaux scintillantes*
Embarcation de relève
Construit en 1989, mise à niveau en 2012

# RÉSEAU


Traverses exploitées par la STQ
Traverses exploitées en partenariat
Dessertes maritimes exploitées en partenariat
Blanc-Sablon
Saint-Augustin
La Tabatière
Tête-à-la-Baleine
Havre-Saint-Pierre
Natashquan
La Romaine
Chevery
Kegaska
Harrington Harbour
Sept-Îles
Godbout
Baie-Comeau
Île d'Anticosti
Port-Menier
Matane
Rimouski
Chandler
Tadoussac
Baie-Sainte-Catherine
Saint-Siméon
L'Isle-Verte
Notre-Dame-des-Sept-Douleurs
L'Isle-aux-Coudres
Saint-Joseph-de-la-Rive
Rivière-du-Loup
Québec
Saint-Ignace-de-Loyola
L'Isle-aux-Grues
Montmagny
Lévis
Montréal
Sorel-Tracy
Cap-aux-Meules
Îles-de-la-Madeleine
Île d'Entrée

Société
des traversiers
Québec